トラブルシューティング ガイド
Business PC

© Copyright 2007 Hewlett-Packard Development Company, L.P. 本書の内容は、将来予告なしに変更されることがあります。

Microsoft、Windows、および Windows Vista は、米国 Microsoft Corporation の米国およびその他の国における商標または登録商標です。

HP 製品およびサービスに対する保証は、当該製品およびサービスに付属の保証規定に明示的に記載されているものに限られます。本書のいかなる内容も、当該保証に新たに保証を追加するものではありません。本書に記載されている製品情報は、日本国内で販売されていないものも含まれている場合があります。本書の内容につきましては万全を期しておりますが、本書の技術的あるいは校正上の誤り、省略に対して責任を負いかねますのでご了承ください。

本書には、著作権によって保護された所有権に関する情報が掲載されています。本書のいかなる部分も、Hewlett-Packard Company の書面による承諾なしに複写、複製、あるいは他言語へ翻訳することはできません。

トラブルシューティング ガイド

Business PC

初版 2007 年 7 月

製品番号：451125-291

このガイドについて

⚠ **警告！**　その指示に従わないと、人体への傷害や生命の危険を引き起こすおそれがあるという警告事項を表します。

△ **注意：**　その指示に従わないと、装置の損傷やデータの損失を引き起こすおそれがあるという注意事項を表します。

注記：　重要な補足情報です。

目次

1 コンピュータの診断機能

HP Insight Diagnostics ユーティリティ 1

HP Insight Diagnostics ユーティリティへのアクセス 1

Survey（調査）タブ 2

Test（テスト）タブ 3

Status（ステータス）タブ 3

Log（ログ）タブ 4

Help（ヘルプ）タブ 4

HP Insight Diagnostics ユーティリティでの情報の保存と印刷 4

HP Insight Diagnostics ユーティリティの最新バージョンのダウンロード 5

ソフトウェアの保護 5

HP Backup and Recovery Manager 5

2 診断ユーティリティを使用しないトラブルシューティング

快適に使用していただくために 7

お問い合わせになる前に 7

問題解決のヒント 8

一般的なトラブルの解決方法 10

電源に関するトラブルの解決方法 14

ディスケット ドライブに関するトラブルの解決方法 16

ハードディスク ドライブに関するトラブルの解決方法 19

メディア カード リーダーに関するトラブルの解決方法 22

モニタに関するトラブルの解決方法 24

オーディオに関するトラブルの解決方法 28

プリンタに関するトラブルの解決方法 30

キーボードとマウスに関するトラブルの解決方法 31

ハードウェアの取り付けに関するトラブルの解決方法 33

ネットワークに関するトラブルの解決方法 35

メモリに関するトラブルの解決方法 38

プロセッサに関するトラブルの解決方法 40

CD および DVD に関するトラブルの解決方法 41

USB メモリに関するトラブルの解決方法 44

コンピュータ前面に接続したデバイスに関するトラブルの解決方法 45

インターネット アクセスに関するトラブルの解決方法 46

ソフトウェアに関するトラブルの解決方法 48

カスタマ サポートのご利用について 49

付録 A POST エラー メッセージ

POST 時の数値コードおよびテキスト メッセージ 51

POST 時のフロント パネルのランプおよびビープ音の診断 59

付録 B パスワードのセキュリティおよび CMOS の再設定

パスワード ジャンパの再設定 64
CMOS の消去とリセット 65

付録 C ドライブ保護システム（DPS）
コンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティからの DPS へのアクセス 68

索引 69

1 コンピュータの診断機能

[HP Insight Diagnostics]ユーティリティ

注記： **[HP Insight Diagnostics]**ユーティリティは、一部のモデルのコンピュータのみに付属している CD に収録されています。

[HP Insight Diagnostics]ユーティリティを使用すると、お使いのコンピュータのハードウェアのコンフィギュレーション情報を表示し、コンピュータのサブシステムにハードウェア診断テストを実行することができます。このユーティリティは、ハードウェア問題を効率的に特定、診断、および分離する作業を簡素化します。

[HP Insight Diagnostics]を実行すると、**[Survey]**（調査）タブが表示されます。このタブには、コンピュータの現在のコンフィギュレーションが表示されます。**[Survey]**タブから、コンピュータについてのいくつかの情報カテゴリにアクセスすることができます。その他のタブには、診断テストのオプションやテスト結果などの追加情報が表示されます。各画面に表示された情報は、html ファイルとして保存し、ディスケットまたは USB メモリに格納することができます。

[HP Insight Diagnostics]を使用すると、コンピュータに取り付けられているデバイスがすべてシステムに認識されており、正常に機能しているかどうかを判断できます。テストの実行は任意ですが、新しいデバイスを取り付けたり接続したりした後には実行することをおすすめします。

サポート窓口に問い合わせる際は、事前にテストを実行し、テスト結果を保存し、その結果を印刷して手元に用意しておいてください。

注記： 他社製のデバイスは、**[HP Insight Diagnostics]**では検出されない場合があります。

[HP Insight Diagnostics]ユーティリティへのアクセス

[HP Insight Diagnostics]ユーティリティにアクセスするには、リカバリ ディスク セットを作成して、**[HP Insight Diagnostics]**ユーティリティを含む CD から起動します。**[HP Insight Diagnostics]**ユーティリティは、http://www.hp.com（英語サイト）からダウンロードすることもできます。詳しくは、「5 ページの 「HP Insight Diagnostics ユーティリティの最新バージョンのダウンロード」」を参照してください。

注記： **[HP Insight Diagnostics]**ユーティリティは、リカバリ ディスク セットの一部分として一部のモデルのコンピュータのみに付属しています。

リカバリ ディスク セットを既に作成済みである場合は、次の手順 4 から始めてください。

1. **[スタート]**→**[すべてのプログラム]**→**[HP Backup and Recovery]**→**[HP Backup and Recovery Manager]**の順にクリックして Backup and Recovery Wizard を起動し、**[次へ]**をクリックします。

2. **[Create a set of recovery discs (Recommended)]**（リカバリ ディスクを作成する（推奨））を選択し、**[次へ]**をクリックします。

3. ウィザードの説明に沿ってリカバリ ディスク セットを作成します。

4. Windows エクスプローラでリカバリ ディスク セットを検索し、**[compaq\hpdiags]**ディレクトリを含む CD を探します。

5. コンピュータの電源が入っているときに、見つけた CD をコンピュータのオプティカル ドライブに挿入します。

6. オペレーティング システムをシャットダウンし、コンピュータの電源を切ります。

7. コンピュータの電源を入れます。システムが CD から起動します。

注記：　システムがオプティカル ドライブの CD から起動しない場合は、コンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティで起動順序を変更して、ハードディスク ドライブより前にオプティカル ドライブから起動されるようにする必要があります。詳しくは、『コンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティ ガイド』を参照してください。

8. 該当する言語を選択して、**[Continue]**（続行）をクリックします。

注記：　特定のキーボードをテストする場合を除き、使用する言語に対して割り当てられている初期設定のキーボードを使用することをおすすめします。

9. **[End User License Agreement]**（使用許諾契約書）ページで、条項に同意する場合には**[Agree]**（同意する）をクリックします。**[HP Insight Diagnostics]**ユーティリティが、**[Survey]**（調査）タブを表示した状態で起動します。

[Survey]（調査）タブ

[Survey]（調査）タブには、システムの重要なコンフィギュレーション情報が表示されます。

[View level]（ビュー レベル）フィールドでは、一部のコンフィギュレーション データを表示する**[Summary]**（要約）ビュー、または選択したカテゴリのすべてのデータを表示する**[Advanced]**（詳細）ビューを選択できます。

[Category]（カテゴリ）フィールドでは、表示する情報カテゴリを次の中から選択できます。

[All]（すべて）：コンピュータに関するすべての情報カテゴリを一覧表示します。

[Overview]（概要）：コンピュータに関する一般的な情報を一覧表示します。

[Architecture]（アーキテクチャ）：システム BIOS および PCI デバイスの情報を表示します。

[Asset Control]（資産管理）：製品名、アセット タグ、システムのシリアル番号、およびプロセッサの情報を表示します。

[Communication]（通信）：コンピュータのパラレル（LPT）ポートとシリアル（COM）ポートの設定に関する情報、および USB とネットワーク コントローラの情報を表示します。

[Graphics]（グラフィックス）：コンピュータのグラフィックス コントローラに関する情報を表示します。

[Input Devices]（入力装置）：キーボード、マウス、およびコンピュータに接続されているその他の入力装置に関する情報を表示します。

[Memory]（メモリ）：コンピュータ内のすべてのメモリに関する情報を表示します。これには、システム ボードのメモリ スロットと、取り付けられているすべてのメモリ モジュールが含まれます。

[Miscellaneous]（その他）：**[HP Insight Diagnostics]**のバージョン情報、コンピュータのコンフィギュレーション メモリ（CMOS）情報、システム ボード データ、およびシステム管理 BIOS データを表示します。

[Storage]（記憶装置）：コンピュータに接続されている記憶メディアに関する情報を表示します。この一覧には、固定ディスク、ディスケット ドライブ、およびオプティカル ドライブが含まれます。

[System]（システム）：コンピュータ モデル、プロセッサ、シャーシ、および BIOS に関する情報と、内蔵スピーカおよび PCI バスの情報を表示します。

[Test]（テスト）タブ

[Test]タブを使用して、システム内のテストする部分を選択することができます。また、テストの種類とテスト モードも選択できます。

選択できるテストの種類は次の 3 つです。

- **[Quick Test]**（クイック テスト）: あらかじめ定義されたスクリプトで、各ハードウェア コンポーネントの一部がテストされます。**[Unattended Mode]**（自動実行モード）と**[Interactive Mode]**（対話形式モード）のどちらでもユーザによる操作を必要としません。
- **[Complete Test]**（完全テスト）: あらかじめ定義されたスクリプトで、各ハードウェア コンポーネントが完全にテストされます。**[Interactive Mode]**ではより多くのテストを実行できますが、ユーザによる操作が必要となります。
- **[Custom Test]**（カスタム テスト）: システムのテストの制御を最も柔軟に行えます。**[Custom Test]**モードを使用して、実行するデバイス、テスト、およびテスト パラメータを特定できます。

テストの種類ごとに、テストのモードを次の 2 つから選択できます。

- **[Interactive Mode]**（対話形式モード）: 診断テストの手順を最大限に制御できます。テストを行っている間に、画面のメッセージに従って入力する必要があります。また、テストが成功したか失敗したかについてはユーザ自身が判断できます。
- **[Unattended Mode]**（自動実行モード）: 入力画面は表示されず、テスト中は操作する必要がありません。エラーが発見された場合、診断テストの完了時に表示されます。

以下の手順でテストを開始します。

1. **[Test]**（テスト）タブを選択します。
2. 実行するテストの種類に応じて、**[Quick]**（クイック）タブ、**[Complete]**（完全）タブ、または**[Custom]**（カスタム）タブを選択します。
3. **[テスト モード]**として、**[Interactive]**（対話形式）または**[Unattended]**（自動実行）を選択します。
4. テストの実行方法として**[Number of Loops]**（ループ数）または**[Total Test Time]**（合計テスト時間）を選択します。指定したループ数でテストを実行する場合は、実行するループ数を入力します。指定した期間にわたって診断テストを行う場合は、時間の長さを分単位で入力します。
5. クイック テストまたは完全テストを実行する場合は、ドロップダウン リストからテスト対象となるデバイスを選択します。カスタム テストを実行する場合は、**[Expand]**（展開）ボタンをクリックしてテスト対象となるデバイスを選択するか、**[Check All]**（すべてチェック）ボタンをクリックしてすべてのデバイスを選択します。
6. 画面の右下隅にある**[Begin Testing]**（テスト開始）ボタンをクリックして、テストを開始します。テスト中は**[Status]**（ステータス）タブが自動的に表示され、テストの進捗状況を監視できます。テストが完了したら、**[Status]**タブにデバイスが合格したかどうかが表示されます。
7. エラーが発見された場合、**[Log]**（ログ）タブに移動して**[Error Log]**（エラー ログ）をクリックすると、詳しい情報と対処方法が表示されます。

[Status]（ステータス）タブ

[Status]タブには、選択したテストのステータスが表示されます。また、実行するテストの種類（**[Quick]**（クイック）、**[Complete]**（完全）、または**[Custom]**（カスタム））も表示されます。メインの進捗状況バーには、現在のテスト セットの達成率が表示されます。テスト進行中は、テストを中止する場合に使用する**[Cancel Testing]**（テストの中止）ボタンが表示されます。

テストの完了後、**[Cancel Testing]**ボタンは**[Retest]**（再テスト）ボタンに置き換わります。**[Retest]**ボタンを使用すると、直前に実行されたテスト セットが再テストされます。これにより、**[Test]**（テスト）タブにデータを再入力せずに、テスト セットを再実行できます。

また、**[Status]**（ステータス）タブには次の情報も表示されます。

- テストされているデバイス
- テストされている各デバイスのテストの状態（実行中、成功、または失敗）
- テストされているすべてのデバイスについてのテスト全体の進捗状況
- テストされている各デバイスについてのテストの進捗状況
- テストされている各デバイスについてのテスト経過時間

[Log]（ログ）タブ

[ログ]タブには、**[Test Log]**（テスト ログ）タブと**[Error Log]**（エラー ログ）タブがあります。

[Test Log]には、これまでに実行されたすべてのテスト、テスト実行回数、テストが失敗した回数、および各テストの完了にかかった時間が表示されます。**[Clear Test Log]**（テスト ログのクリア）ボタンを使用すると、**[Test Log]**の内容が消去されます。

[Error Log]には、診断テスト中に失敗したデバイスのテストと、次の情報列が表示されます。

- **[Device]**（デバイス）セクションには、テストされたデバイスが表示されます。
- **[Test]**（テスト）セクションには、実行したテストの種類が表示されます。
- **[Description]**（説明）セクションには、診断テストで発見されたエラーについての説明が表示されます。
- **[Recommended Repair]**（推奨修復方法）には、不合格となったハードウェアの問題を解決するために必要な、推奨される対処方法についての説明が表示されます。
- **[Failed Count]**（失敗回数）は、デバイスがテストに失敗した回数を示します。
- **[Error Code]**（エラー コード）は、エラーの数字コードを示します。エラー コードは、**[Help]**（ヘルプ）タブで定義されます。

[Clear Error Log]（エラー ログのクリア）ボタンを使用すると、**[Error Log]**の内容が消去されます。

[Help]（ヘルプ）タブ

[ヘルプ]タブには**[HP Insight Diagnostics]**タブ、**[Error Codes]**（エラー コード）タブ、および**[Test Components]**（コンポーネントのテスト）タブがあります。

[HP Insight Diagnostics]タブには、ヘルプ トピックと、検索および索引機能があります。

[Error Codes]タブには、**[Log]**（ログ）タブにある**[Error Log]**（エラー ログ）タブに数字で示された各エラー コードについての説明が表示されます。各コードについて、対応するエラー メッセージと問題の解決に役立つ推奨修復方法が示されます。エラー コードの説明をすばやく見つけるには、タブの上部にあるボックスにコードを入力し、**[Find Error Codes]**（エラー コードの検索）ボタンをクリックします。

[Test Components]（コンポーネントのテスト）タブには、実行されているテストに関する基本的な情報が表示されます。

[HP Insight Diagnostics]ユーティリティでの情報の保存と印刷

[HP Insight Diagnostics]の**[Survey]**（調査）タブおよび**[Log]**（ログ）タブに表示されている情報を、ディスケットまたは USB 2.0 対応 USB メモリ（64MB 以上）に保存することができます。ハー

ドディスク ドライブに保存することはできません。画面に表示されている情報と同じ体裁の html ファイルが自動的に作成されます。

1. ディスケットまたは USB 2.0 対応 USB メモリ（容量が 64 MB 以上）を挿入します。USB 1.0 対応 USB メモリはサポートされていません。
2. 画面の右下隅にある**[Save]**（保存）をクリックします。
3. **[Save to the floppy]**（フロッピーに保存）または**[Save to USB key]**（USB メモリに保存）を選択します。
4. **[File Name]**（ファイル名）ボックスにファイル名を入力し、**[Save]**ボタンをクリックします。挿入したディスケットまたは USB メモリに html ファイルが保存されます。

   注記： メディアに html ファイルが書き込まれたことを示すメッセージが表示されるまで、ディスケットや USB メモリを取り外さないでください。

5. ファイルの保存に使用した記憶デバイスから情報を印刷します。

注記： HP Insight Diagnostics を終了するには、画面の左下隅にある**[Exit Diagnostics]**（Diagnostics の終了）ボタンをクリックし、オプティカル ドライブから CD を取り出します。

[HP Insight Diagnostics]ユーティリティの最新バージョンのダウンロード

1. HP の Web サイト（http://www.hp.com/jp/）にアクセスします。
2. **[ドライバ&ソフトウェアダウンロード]**リンクをクリックします。
3. テキスト ボックスに製品番号（dc7800 など）を入力し、Enter キーを押します。
4. お使いのコンピュータ モデルを選択します。
5. お使いの OS を選択します。
6. **[Diagnostic]**リンクをクリックします。
7. **[HP Insight Diagnostics Offline Edition]**をクリックします。
8. 言語を選択して、**[Download]**をクリックします。

注記： ダウンロード ファイルには、ブート可能な CD の作成手順が含まれます。

ソフトウェアの保護

ソフトウェアを損失したり破損したときのために、すべてのシステム ソフトウェア、アプリケーション、およびハードディスク ドライブに保存されている関連ファイルのバックアップをとっておいてください。ファイルをバックアップする方法については、オペレーティング システムまたはバックアップ ユーティリティの説明書やヘルプを参照してください。

HP Backup and Recovery Manager

HP Backup and Recovery Manager は、使いやすく多目的に利用できるアプリケーションであり、コンピュータのメイン ハードディスク ドライブのバックアップおよび回復を可能にします。HP Backup and Recovery Manager は Windows で動作し、Windows、すべてのアプリケーション、およびすべてのデータ ファイルのバックアップを作成します。バックアップは、指定の間隔で自動的に実行されるようにスケジュール設定することも、手動で開始することもできます。通常のバックアップとは別に重要なファイルのアーカイブを作成できます。

HP Backup and Recovery Manager は、ハードディスク ドライブのリカバリ パーティションにプリインストールされていて、以下の機能を持ちます。

- リカバリ ポイントを作成して、システム全体を段階的にバックアップする。
- 単一のアーカイブにシステム全体をバックアップする。
- 個別のファイルおよびフォルダをバックアップする。

リカバリ ポイントおよびファイルのバックアップは CD または DVD にコピーできますが、システム全体のバックアップはネットワークまたはセカンダリ ハードディスクにコピーできます。

コンピュータを使用する前に、今すぐリカバリ ディスク セットを作成して、リカバリ ポイントの定期的な自動バックアップのスケジュールを設定することを強くおすすめします。

リカバリ ディスク セットを作成するには、以下の手順で操作します。

1. **[スタート]→[すべてのプログラム]→[HP Backup and Recovery]→[HP Backup and Recovery Manager]**の順にクリックして Backup and Recovery Wizard を起動し、**[次へ]**をクリックします。
2. **[Create a set of recovery discs (Recommended)]**（リカバリ ディスクを作成する（推奨））を選択し、**[次へ]**をクリックします。
3. ウィザードの説明に沿って操作します。

HP Backup and Recovery Manager には、基本的な 2 つのリカバリ方法があります。1 つは、Windows 上のファイルやフォルダのリカバリです。もう 1 つは、コンピュータのリカバリです。これには、リカバリ パーティションまたはリカバリ ディスク セットからの再起動が必要です。リカバリ パーティションから再起動するには、起動時に**[Press F11 for Emergency Recovery]**（緊急リカバリには F11 キーを押してください）というメッセージが表示されたら、F11 キーを押します。

HP Backup and Recovery Manager について詳しくは、**[スタート]→[HP Backup and Recovery]→[HP Backup and Recovery Manager マニュアル]**の順に選択して、『HP Backup and Recovery Manager ユーザ ガイド』を参照してください。

注記： リカバリ ディスク セットが必要になった場合は、サポート窓口にお問い合わせください。お問い合わせ先の電話番号については、日本では『サービスおよびサポートを受けるには』の小冊子を参照して、日本以外の国や地域では次の Web サイトにアクセスして地域を選択して確認してください。

http://welcome.hp.com/country/us/en/wwcontact_us.html

2　診断ユーティリティを使用しないトラブルシューティング

この章では、ディスケット ドライブ、ハードディスク ドライブ、オプティカル ドライブ、グラフィックス、オーディオ、メモリ、およびソフトウェアなどの一般的なトラブルについて、原因と解決方法を説明します。コンピュータの使用中にトラブルが発生した場合は、この章に示す表で原因と解決方法を参照してください。

注記： 起動時の POST（Power-On Self Test、電源投入時のセルフテスト）実行中に表示されるメッセージ（POST メッセージ）については、「付録 A 50 ページの 「POST エラー メッセージ」」を参照してください。

快適に使用していただくために

警告！ 誤った方法でコンピュータを使用した場合や、安全で快適な環境で使用されていない場合には、操作する人の健康を損なうおそれがあります。作業場所を選択したり、快適な作業環境を整えたりする方法について詳しくは、弊社の Web サイト http://www.hp.com/ergo から入手可能な『快適に使用していただくために』を参照してください。この装置は、情報処理装置等電波障害自主規制協議会（VCCI）の基準に基づくクラス B 情報技術装置です。詳しくは、『規定および安全に関するご注意』を参照してください。

お問い合わせになる前に

コンピュータにトラブルが発生した場合は、テクニカル サポートにお問い合わせになる前に次の解決方法から適切なものを実行して、トラブルの解決を試みてください。

- 診断ユーティリティを実行します。詳しくは、「第 1 章 1 ページの 「コンピュータの診断機能」」を参照してください。
- コンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティを使用して**[IDE DPS セルフテスト]**（IDE DPS Self-Test）を実行します。詳しくは、『コンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティ ガイド』を参照してください。
- コンピュータ前面の電源ランプが赤く点滅していないか確認します。点滅の仕方により、問題を特定できる場合があります。詳しくは、「付録 A 50 ページの 「POST エラー メッセージ」」を参照してください。
- 画面に何も表示されない場合は、モニタのケーブルを他のビデオ ポートに接続します（使用できる場合）。または、正しく機能するモニタと交換します。
- ネットワークに接続しているときにトラブルが発生した場合は、別のケーブルを使用してコンピュータをネットワークに接続してみるか、問題が発生したコンピュータの LAN ケーブルを正常に動作している別のコンピュータで使用してネットワークに接続してみて、元のネットワーク コネクタまたはケーブルに問題がないか確認します。
- 新しいハードウェアを取り付けてから問題が発生した場合は、そのハードウェアを取り外して、コンピュータが正しく機能するか確認します。

- 新しいソフトウェアをインストールしてから問題が発生した場合は、そのソフトウェアをアンインストールして、コンピュータが正しく機能するか確認します。
- コンピュータを Safe モードで起動してみて、すべてのドライバがロードされなくても起動するか確認します。前回正常に起動したときの状態でオペレーティング システムを起動する場合は、前回正常起動時の構成を使用します。
- http://www.hp.com/support/にある、オンライン テクニカル サポートを参照します。
- このガイドの「8 ページの 「問題解決のヒント」」を参照します。

HP の Web サイトにある HP インスタントサポート・プロフェッショナル・エディションでは、ユーザ自身によるトラブル解決に役立つツールが提供されています。HP のサポート担当者に問い合わせる場合は、HP インスタントサポート・プロフェッショナル・エディションのオンライン チャット機能を使用します。HP インスタントサポート・プロフェッショナル・エディションには、http://www.hp.com/go/ispe/からアクセスできます。

最新のオンライン サポート情報やソフトウェアおよびドライバなどにについては、http://h50221.www5.hp.com/CPO_TC/pc/pc.htm にアクセスしてください。

テクニカル サポートにお問い合わせになる際は、問題をより早く解決するために以下のことをすぐに行えるようにしておいてください。

- コンピュータの近くから電話ができるようにします。
- お問い合わせになる前に、コンピュータのシリアル番号と製品識別番号およびモニタのシリアル番号を書き留めておきます。
- お電話をいただいてから、原因を特定して問題が解決できるまでに時間がかかることもありますので、あらかじめご了承くださいます様、お願いいたします。
- 新しく取り付けたハードウェアを取り外せるようにしておきます。
- 新しくインストールしたソフトウェアをアンインストールできるようにしておきます。
- 作成したリカバリ ディスク セットを使用してシステムを復元するか、または HP Backup and Recovery Manager の工場出荷時の状態にシステムを復元します。

△ **注意：** システムを復元すると、ハードディスク ドライブ上のすべてのデータが消去されます。すべてのデータ ファイルをバックアップしてから、復元プロセスを実行してください。

注記： 保証のアップグレード（HP Care Pack）情報などについては、製品に付属の『サービスおよびサポートを受けるには』をご覧ください。

問題解決のヒント

コンピュータ本体、モニタ、またはソフトウェアにトラブルが発生した場合は、まず次のことを確認してください。

- コンピュータ本体とモニタの電源コードが、電源コンセントに正しく差し込まれていますか。
- 電圧選択スイッチのあるモデルをお使いの場合は、スイッチがお住まいの地域に合った設定（115 V または 230 V、日本国内では通常 115 V に設定します）になっていますか。
- コンピュータ本体の電源が入っていて、電源ランプが緑色に点灯していますか。
- モニタの電源が入っていて、電源ランプが緑色に点灯していますか。
- コンピュータ前面の電源ランプが赤く点滅していないか確認します。点滅の仕方により、問題を特定できる場合があります。詳しくは、「付録 A 50 ページの 「POST エラー メッセージ」」を参照してください。

- モニタ画面の表示がぼやけているときには、モニタの調節つまみで輝度とコントラストを調整してください。
- 何かキーを押し続けるとビープ音が鳴りますか。ビープ音が鳴れば、キーボードは正しく機能しています。
- すべてのケーブルを正しく接続していますか。ゆるんでいたり、間違ったコネクタに接続したりしていませんか。
- キーボードの任意のキーまたは電源ボタンを押して、コンピュータを再起動します。システムがサスペンド モードから復帰しない場合は、電源ボタンを 4 秒以上押し続けてコンピュータの電源を切り、もう一度電源ボタンを押して電源を入れなおします。システムがシャットダウンしない場合は、電源コードを抜いて数秒待ち、コードを接続しなおします。電源が切れてしまったときに自動的に再起動するようにコンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティで設定しておくと、コンピュータが再起動します。再起動しない場合は、電源ボタンを押してコンピュータを起動する必要があります。
- プラグ アンド プレイに対応していない拡張ボードやオプションを取り付けた後にコンピュータを再設定しましたか。詳しくは、「33 ページの 「ハードウェアの取り付けに関するトラブルの解決方法」」を参照してください。
- 必要なデバイス ドライバが正しくインストールされていますか。たとえば、プリンタを使用する場合は、そのモデル用のプリンタ ドライバが必要です。
- システムから起動可能メディア（ディスケット、CD、または USB デバイス）をすべて取り出してからシステムを起動していますか。
- 出荷時とは異なるオペレーティング システム（OS）をインストールしている場合は、ご自身で用意された OS がお使いのシステムでサポートされていることを確認してください。
- お使いのコンピュータに内蔵の VGA ポート以外の PCI または PCI-Express のグラフィックス ボードが追加された状態で、コンピュータに接続するモニタが 1 台の場合、通常は内蔵の VGA ポートが無効になるため、追加されたグラフィックス ボードのコネクタにモニタを接続する必要があります。起動時には、他のモニタ コネクタは無効になります。これらのポートにモニタが接続されている場合、そのモニタは機能しません。なお、コンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティを使用すると、どのポート（コネクタ）を有効にするかを設定できます。

△ **注意：** コンピュータが電源コンセントに接続されていると、電源が入っていなくてもシステム ボードには常に電気が流れています。感電やシステムの損傷を防ぐため、コンピュータのカバーを開ける場合は、電源を切るだけでなく、必ず事前に電源コードをコンセントから抜いてください。

一般的なトラブルの解決方法

この章で説明するような一般的なトラブルは、ご自身で簡単に解決できる場合があります。トラブルをご自身で解決できない場合、または解決方法の実行に不安がある場合は、サポート窓口にご相談ください。

⚠ **警告！** コンピュータが電源コンセントに接続されていると、電源が入っていなくてもシステム ボードには常に電気が流れています。感電や火傷の危険がありますので、電源コードが電源コンセントから抜き取ってあること、および本体内部の温度が下がっていることを確認してください。

表 2-1 一般的なトラブルの解決方法

コンピュータがロックされ、電源ボタンを押しても電源が切れない

原因	解決方法
電源スイッチのソフトウェアによる制御機能が働いていない	1. コンピュータの電源が切れるまで 4 秒以上電源ボタンを押し続けます 2. 電源コードを電源コンセントから抜きます

コンピュータが USB キーボードやマウスに反応しない

原因	解決方法
コンピュータがスタンバイ モードになっている	スタンバイ モードから復帰するには、電源ボタンか任意のキーを押します **注意：** スタンバイ モードから復帰するときに、電源ボタンを 4 秒以上押さないでください。4 秒以上押すと、コンピュータがシャットダウンし、保存されていないデータが損失します
システムがロックされている	コンピュータを再起動します

日付と時刻が正しく表示されない

原因	解決方法
RTC（リアル タイム クロック）用バッテリが寿命に達している **注記：** コンピュータを有効な外部電源に接続すると、RTC バッテリの寿命が延びます	最初に、Windows の**[コントロール パネル]**にあるユーティリティを使って日付と時刻を設定しなおします。RTC の日付と時刻はコンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティで設定しなおすこともできます。問題が解決しない場合は、RTC 用バッテリを交換します。新しいバッテリの装着方法について詳しくは、『ハードウェア リファレンス ガイド』を参照してください。または、HP 製品販売店またはサポート窓口に RTC 用バッテリの交換についてお問い合わせください

テンキーの矢印キーを押しても、カーソルが移動しない

原因	解決方法
数字入力モードになっている	Num Lock キーを押します。テンキーを矢印キーとして使用するには、Num Lock ランプが消えている必要があります。Num Lock キーはコンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティで無効（または有効）に設定できます

表 2-1 一般的なトラブルの解決方法 (続き)

音が出ない、または音量が低すぎる

原因	解決方法
システム ボリュームの音量が低いか、ミュート（消音）されている	1. コンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティで BIOS 設定を調べ、内蔵システム スピーカがミュートになっていないか確認します（この設定は外付けスピーカには影響しません） 2. 外付けスピーカが正しく接続されて電源が入っていることと、スピーカのボリューム コントロールが正しく設定されていることを確認します 3. オペレーティング システムで使用できるシステム ボリューム コントロールを使用して、スピーカがミュートになっていないか確認し、音量を上げます

本体のカバーまたはアクセス パネルが取り外せない

原因	解決方法
一部のモデルのコンピュータで、スマート カバー ロック（Smart Cover Lock）がかけられている	コンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティを使用して、スマート カバー ロックを解除（Unlock）します FailSafe キーの入手については、HP のサポート窓口にお問い合わせください。パスワードを忘れてしまった、電源が切れた、コンピュータが故障したなどの理由でロックを解除できない場合は、FailSafe キーを使用してロックを解除してください。レンチ スタイルのキーの場合は製品番号 166527-001 を、ネジ回しビット キーの場合は製品番号 166527-002 を購入してください

十分なパフォーマンスが得られない

原因	解決方法
プロセッサが高温に達している	1. コンピュータ周辺の通気が妨げられていないことを確認します。また、通気が確保されるよう、コンピュータの通気孔のある面とモニタの上部に、少なくとも 10.2 cm の空間を確保してください 2. ファンが正しく取り付けられ、正常に動作していることを確認します（必要な場合にのみ動作するファンもあります） 3. プロセッサのヒートシンクが正しく取り付けられていることを確認します
ハードディスク ドライブに十分な空き領域がない	ハードディスク ドライブからデータを移動して空き領域を増やします
メモリが足りない	メモリを増設します
ハードディスク ドライブ上のデータが断片化している	ハードディスク ドライブのデフラグを行います
以前起動したプログラムで使用されたメモリがシステムに返されていない	コンピュータを再起動します
ハードディスク ドライブがウィルスに感染している	ウィルス対策プログラムを実行します
実行しているアプリケーションの数が多すぎる	1. 使用していないアプリケーションを終了して、メモリを開放します 2. メモリを増設します。バックグラウンドで動作する一部のアプリケーションは、タスク トレイの対応するアイコンを右クリックして、そのアプリケーションを閉じるこ

表 2-1 一般的なトラブルの解決方法 (続き)

十分なパフォーマンスが得られない

原因	解決方法
	とができます。システムの起動時にこれらのアプリケーションを起動しないようにするには、**[スタート]→[ファイル名を指定して実行]**（Windows XP の場合）、または **[スタート]→[アクセサリ]→[ファイル名を指定して実行]**（Windows Vista の場合）の順に選択して「msconfig」と入力します。**[システム構成]**ユーティリティの**[スタートアップ]**タブで、自動的に起動しないようにするアプリケーションのチェックを外します
一部のソフトウェア アプリ ケーション（特にゲームなど）が、グラフィックス サブシステムに負荷をかけている	1. 使用中のアプリケーションの解像度を下げるか、アプリケーションに付属の説明書を参照して、パフォーマンスが改善されるようにアプリケーションのパラメータを設定します 2. メモリを増設します 3. グラフィックス システムをアップグレードします
原因がわからない	コンピュータを再起動します

コンピュータの電源が自動的に切れ、電源ランプが 1 秒間隔で 2 回赤色で点滅すると同時にビープ音が 2 回鳴り、その後 2 秒間休止する （一連のビープ音は 5 回繰り返された後停止するが、電源ランプは点滅し続ける）

原因	解決方法
本体内部の温度が以下の理由により動作範囲を超えていたためサーマル保護機能が働いた ファンの動作が妨げられているかファンが回転していない または ヒートシンクが正しくプロセッサに取り付けられていない	1. コンピュータの通気口がふさがれていないことと、プロセッサの冷却用ファンが稼動していることを確認します 2. カバーを開けて電源ボタンを押し、プロセッサ ファンが回転するか確認します。プロセッサ ファンが回転しない場合は、ファンのケーブルがシステム ボード ヘッダに接続されていることを確認します 3. ファンおよびケーブルが取り付けられていても回転しない場合は、ヒートシンク/ファン アセンブリを交換します 4. 上記の方法で問題が解決しない場合は、修理受付窓口に問い合わせます

システムの電源が入らず、コンピュータ前面のランプが点滅していない

原因	解決方法
システムの電源を入れることができない	電源ボタンを 3 秒間程度押し続けます。ハードディスク ドライブ ランプが緑色に点灯したら、以下の操作を行います 1. 一部のモデルの電源装置の裏側にある電圧選択スイッチが正しい電圧に設定されていることを確認します。正しい電圧は地域によって異なります（日本国内では、通常、115 V に設定します） 2. システム ボードの 5 V aux ランプが点灯するまで、拡張カードを 1 枚ずつ取り外します 3. 上記の手順でも問題が解決されない場合はシステム ボードを交換します（修理受付窓口へご連絡ください） または

表 2-1 一般的なトラブルの解決方法 (続き)

システムの電源が入らず、コンピュータ前面のランプが点滅していない	
原因	解決方法
	電源ボタンを 3 秒間程度押し続けます。ハードディスク ドライブ ランプが緑色に点灯しない場合は、以下の操作を行います 1. コンピュータ本体が、電力が供給されている電源コンセントに接続されていることを確認します 2. カバーを開けて、電源ボタン ハーネスがシステム ボードに正しく接続されていることを確認します 3. 電力ケーブルが両方ともシステム ボードに正しく接続されていることを確認します 4. システム ボードの 5 V aux ランプが点灯しているか確認します。点灯している場合は、電源ボタン ハーネスを交換します 5. システム ボードの 5 V aux ランプが消灯している場合は、電源装置を交換します 6. 上記の手順でも問題が解決されない場合はシステム ボードを交換します（修理受付窓口へご連絡ください）

電源に関するトラブルの解決方法

ここでは、電源に関する一般的なトラブルとその解決方法について説明します。

表 2-2 電源に関するトラブルの解決方法

電源装置がすぐにシャット ダウンする

原因	解決方法
一部のモデルのコンピュータ本体の背面にある電圧選択スイッチが正しい電圧（115 V または 230 V）に設定されていない	スライド スイッチを正しい AC 電圧側に切り替えます（日本国内では、通常 115 V を選択します）
電源内部の故障により電源が入らない	電源装置を交換します（修理受付窓口にご連絡ください）

コンピュータの電源が自動的に切れ、電源ランプが 1 秒間隔で 2 回赤色で点滅すると同時にビープ音が 2 回鳴り、その後 2 秒間休止する （一連のビープ音は 5 回繰り返された後停止するが、電源ランプは点滅し続ける）

原因	解決方法
本体内部の温度が以下の理由により動作範囲を超えていたためサーマル保護機能が働いた ファンの動作が妨げられているかファンが回転していない または ヒートシンクが正しくプロセッサに取り付けられていない	1. コンピュータの通気口がふさがれていないことと、プロセッサの冷却用ファンが稼動していることを確認します 2. カバーを開けて電源ボタンを押し、プロセッサ ファンが回転するか確認します。プロセッサ ファンが回転しない場合は、ファンのケーブルがシステム ボード ヘッダに接続されていることを確認します 3. ファンおよびケーブルが取り付けられていても回転しない場合は、ヒートシンク/ファン アセンブリを交換します 4. 上記の方法で問題が解決しない場合は、修理受付窓口に問い合わせます

表 2-2 電源に関するトラブルの解決方法 (続き)

電源ランプが 1 秒間隔で 4 回赤色で点滅すると同時にビープ音が 4 回鳴り、その後 2 秒間休止する （一連のビープ音は 5 回繰り返された後停止するが、電源ランプは点滅し続ける）

原因	解決方法
電源の障害が発生した（電源装置の過負荷）	1. 一部のモデルの電源装置の裏側にある電圧選択スイッチが正しい電圧に設定されていることを確認します。正しい電圧は地域によって異なります（日本国内では、通常、115 V に設定します） 2. カバーを開けて、4 線または 6 線の電源ケーブルがシステム ボードのコネクタに接続されていることを確認します 3. トラブルの原因になっているデバイスを検出するため、取り付けられているすべてのデバイス（ハードディスク ドライブ、ディスケット ドライブ、オプティカル ドライブ、拡張カードなど）を取り外してシステムの電源を入れます。POST が起動したら電源を切り、障害が発生するまでデバイスを 1 つずつ取り付けなおします。障害の原因になっているデバイスを交換します。デバイスを 1 つずつ追加して、すべてのデバイスが正しく機能することを確認します 4. 電源装置を交換します（修理受付窓口にご連絡ください） 5. システム ボードを交換します
USDT に不適切な外部電源装置が使用されている	USDT 電源アダプタは 135 W で、システムに電源を投入する前に Smart ID テクノロジを使用する必要があります。電源アダプタを、HP 製の USDT 電源アダプタに交換します

ディスケット ドライブに関するトラブルの解決方法

ここでは、ディスケットやディスケット ドライブに関する一般的なトラブルとその解決方法について説明します。

注記： ディスケット ドライブを増設するなどの新しいハードウェアを取り付ける場合、コンピュータの再設定が必要となることがあります。詳しくは、「33 ページの 「ハードウェアの取り付けに関するトラブルの解決方法」」を参照してください。

表 2-3 ディスケット ドライブに関するトラブルの解決方法

ドライブ ランプが点灯した ままになる

原因	解決方法
ディスケットが壊れている	Microsoft Windows XP で**[スタート]**メニューから**[すべてのプログラム]**→**[アクセサリ]**→**[エクスプローラ]**の順に選択し、ドライブ名を右クリックすると表示されるメニューから**[プロパティ]**を選択して、**[ツール]**タブの**[チェックする]**をクリックします Microsoft Windows Vista で**[スタート]**メニューから**[すべてのプログラム]**→**[アクセサリ]**→**[エクスプローラ]**の順に選択し、 ドライブ名を右クリックすると表示されるメニューから**[プロパティ]**を選択して、**[ツール]**タブの **[エラー チェック]**の下にある**[チェックする]**をクリックします
ディスケットが正しく挿入されていない	ディスケットを取り出し、再び挿入します
ドライブ ケーブルが正しく接続されていない	本体のカバーを開けて、ドライブ ケーブルを正しく接続します。ディスケット ドライブの電源ケーブルにある 4 本のピンがすべてドライブに接続されていることを確認します

ドライブが認識されない

原因	解決方法
ドライブ ケーブルが正しく接続されていない	ディスケット ドライブのデータ ケーブルと電源ケーブルを正しく接続します
リムーバブル ドライブが正しく接続されていない	ドライブを正しく接続します
コンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティでデバイスが無効になっている	コンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティを実行し、**[セキュリティ]**（Security）→**[デバイス セキュリティ]**（Device Security）の順に選択し、**[Legacy Diskette]**（★レガシ ディスケット★）が**[Device Available]**（★有効なデバイス★）に選択されていることを確認します

ディスケットに書き込めない

原因	解決方法
ディスケットがフォーマットされていない	ディスケットをフォーマットします 1. Windows エクスプローラで、ディスケット ドライブ（A）を選択します 2. ドライブ名を右クリックし、**[フォーマット]**を選択します 3. 希望のオプションを選択し、**[開始]**をクリックしてディスケットのフォーマットを開始します
ディスケットが書き込み禁止になっている	別のディスケットを使用するか、書き込み禁止を解除します

表 2-3 ディスケット ドライブに関するトラブルの解決方法 (続き)

ディスケットに書き込めない

原因	解決方法
書き込み先のドライブ名を確認します	読み込み元のドライブ名を確認します
ディスケットに十分な空き領域がない	**1.** 別のディスケットを使用します **2.** ディスケットから不要なファイルを削除します
レガシー ディスケットへの書き込みがコンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティで無効に設定されている	コンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティを実行して**[ストレージ]**（Storage）→**[ストレージ オプション]**（Storage Options）の順に選択し、**[レガシー ディスケット書き込み]**（Legacy Diskette Write）を有効に設定します
ディスケットが壊れている	新しいディスケットに交換します

ディスケットをフォーマットできない

原因	解決方法
ディスケットの指定が誤っている	MS-DOS でディスケットをフォーマットする際には、ディスケットの容量を指定しなければならないことがあります。たとえば、A ドライブの 1.44MB のディスケットをフォーマットするには、MS-DOS プロンプトで次のように入力します **FORMAT A: /F:1.44**
ディスケットの書き込み禁止ロックが有効になっている	ディスケットのロックを解除します
レガシー ディスケットへの書き込みがコンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティで無効に設定されている	コンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティを実行して**[ストレージ]**（Storage）→**[ストレージ オプション]**（Storage Options）の順に選択し、**[レガシー ディスケット書き込み]**（Legacy Diskette Write）を有効に設定します

ディスク操作でエラーが発生した

原因	解決方法
ディレクトリ構造またはファイルに問題がある	Microsoft Windows XP で**[スタート]**メニューから**[すべてのプログラム]**→**[アクセサリ]**→**[エクスプローラ]**の順に選択し、ドライブ名を右クリックすると表示されるメニューから**[プロパティ]**を選択して、**[ツール]**タブの **[エラー チェック]**の下にある**[チェックする]**をクリックします Microsoft Windows Vista で**[スタート]**メニューから**[すべてのプログラム]**→**[アクセサリ]**→**[エクスプローラ]**の順に選択し、 ドライブ名を右クリックすると表示されるメニューから**[プロパティ]**を選択して、**[ツール]**タブの **[エラー チェック]**の下にある**[チェックする]**をクリックします

ディスケットから読み込め ない

原因	解決方法
ドライブの種類とディスケットの種類が合っていない	ディスケットの種類を調べ、ドライブに合ったディスケットを使用します
間違ったドライブから読み込もうとしている	読み込み元のドライブ名を確認します
ディスケットが壊れている	新しいディスケットに交換します

表 2-3 ディスケット ドライブに関するトラブルの解決方法 (続き)

「Invalid system disk」というメッセージが表示された

原因	解決方法
コンピュータの起動に必要なシステム ファイルが含まれていないディスケットがドライブに挿入されている	ドライブの動作が停止したら、ディスケットを取り出し、スペースバーを押します。コンピュータが起動します
ディスケットにエラーが発生した	電源ボタンを押してコンピュータを再起動します

ディスケットから起動できない

原因	解決方法
ディスケットがブート可能でない	ブート可能なディスケットと交換します
コンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティでディスケットからの起動が無効に設定されている	1. コンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティを実行し、**[ストレージ]**（Storage）→**[起動順序]**（Boot Order）の順に選択して、ディスケットからの起動を有効に設定します 2. コンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティを実行し、**[ストレージ]**→**[ストレージ オプション]**（Storage Options）→**[リムーバブル メディア起動]**（Removable Media Boot）の順に選択して、ディスケットからの起動を有効に設定します 注記： **[リムーバブル メディア起動]**機能を使用するには、**[起動順序]**でディスケットからの起動を有効に設定しておく必要があるため、両方の手順を実行してください
コンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティでネットワーク サーバ モードが有効に設定されている	コンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティを実行し、**[セキュリティ]**（Security）→**[パスワード オプション]**（Password Options）の順に選択して、**[ネットワーク サーバ モード]**（Network Server Mode）を無効に設定します
コンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティでリムーバブル メディアからの起動が無効に設定されている	コンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティを実行し、**[ストレージ]**→**[ストレージ オプション]**→**[リムーバブル メディア起動]**の順に選択して、リムーバブル メディアからの起動を有効に設定します

ハードディスク ドライブに関するトラブルの解決方法

表 2-4 ハードディスク ドライブに関するトラブルの解決方法

ハードディスク ドライブ エラーが発生した

原因	解決方法
ハードディスク ドライブに不良セクタまたは障害がある	1. Microsoft Windows XP で**[スタート]**メニューから**[すべてのプログラム]**→**[アクセサリ]**→**[エクスプローラ]**の順に選択し、ドライブ名を右クリックすると表示されるメニューから**[プロパティ]**を選択して、**[ツール]**タブの **[エラー チェック]**の下にある**[チェックする]**をクリックします Microsoft Windows Vista で**[スタート]**メニューから**[すべてのプログラム]**→**[アクセサリ]**→**[エクスプローラ]**の順に選択し、ドライブ名を右クリックすると表示されるメニューから**[プロパティ]**を選択して、**[ツール]**タブの **[エラー チェック]**の下にある**[チェックする]**をクリックします 2. ユーティリティを使用して不良セクタを特定し、使用しないように設定します。必要に応じて、ハードディスクをフォーマットしなおします

ディスク操作でエラーが 発生した

原因	解決方法
ディレクトリ構造または ファイルに問題がある	Microsoft Windows XP で**[スタート]**メニューから**[すべてのプログラム]**→**[アクセサリ]**→**[エクスプローラ]**の順に選択し、ドライブ名を右クリックすると表示されるメニューから**[プロパティ]**を選択して、**[ツール]**タブの **[エラー チェック]**の下にある**[チェックする]**をクリックします Microsoft Windows Vista で**[スタート]**メニューから**[すべてのプログラム]**→**[アクセサリ]**→**[エクスプローラ]**の順に選択し、ドライブ名を右クリックすると表示されるメニューから**[プロパティ]**を選択して、**[ツール]**タブの **[エラー チェック]**の下にある**[チェックする]**をクリックします

ドライブが認識（識別）されない

原因	解決方法
ドライブ ケーブルが正しく接続されていない	ドライブ ケーブルを正しく接続します
システムが、取り付けられた装置を自動的に認識できない	「33 ページの 「ハードウェアの取り付けに関するトラブルの解決方法」」にある、再設定の手順を参照してください。それでも装置が認識されない場合は、コンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティで装置が一覧に表示されるかどうか調べます。装置が一覧に表示される場合は、ドライバに問題があります。一覧に表示されない場合は、装置が故障している可能性があります 新しく取り付けたドライブが認識されない場合は、コンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティを実行し、**[カスタム]**（Advanced）→**[電源投入時オプション]**（Power-On Options）→**[POST 遅延時間（秒単位）]**（Post Delay）の順に選択して、POST 遅延の値を追加します
コンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティで無効にした SATA ポートにデバイスが接続されている	コンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティを実行し、**[セキュリティ]**（Security）→**[デバイス セキュリティ]**（Device Security）の順に選択し、デバイスの SATA ポートが

表 2-4 ハードディスク ドライブに関するトラブルの解決方法 (続き)

ドライブが認識（識別）されない

原因	解決方法
	[Device Available]（★有効なデバイス★）に選択されていることを確認します
電源投入直後のドライブの応答が遅い	コンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティを実行し、**[カスタム]→[電源投入時オプション]→[POST 遅延時間（秒単位）]**の順に選択して、POST 遅延の値を増やします

[Nonsystem disk/NTLDR missing]というメッセージが表示された

原因	解決方法
起動可能ディスケット以外のディスケットから起動しようとした	ディスケットをドライブから取り出します
ハードディスク ドライブから起動しようとしたが、ハードディスクが壊れていた	1. 起動可能なディスケットをディスケット ド ライブに挿入してコンピュータを再起動します 2. fdisk を使用してハードディスク ドライブの フォーマットを確認します NTFS フォーマットの場合は、他社製のリーダを使用してドライブを評価します FAT32 フォーマットの場合は、ハードディスク ドライブにアクセスできません
システム ファイルが存在しないか正しくインストールされていない	1. 起動可能なディスケットをディスケット ド ライブに挿入してコンピュータを再起動します 2. fdisk を使用してハードディスク ドライブの フォーマットを確認します。NTFS フォーマットの場合は、他社製のリーダを使用してドライブを評価します。FAT32 フォーマットの場合は、ハードディスク ドライブにアクセスできません 3. 適切なオペレーティング システムのシステ ム ファイルをインストールします
コンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティでハードディスクからの起動が無効に設定されている	コンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティを実行して**[ストレージ]**（Storage）の**[起動順序]**（Boot Order）リストでハードディスクからの起動を有効に設定します
起動可能なハードディスク ドライブが、マルチハードディスク ドライブ構成の 1 番目に接続されていない	ハードディスク ドライブから起動する場合は、そのドライブが、システム ボード上で P60 SATA 0 と書かれているコネクタに接続されていることを確認します
起動可能なハードディスク ドライブのコントローラが、**[起動順序]**の 1 番目に表示されていない	コンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティを実行して**[ストレージ]→[起動順序]**の順に選択し、起動可能なハードディスク ドライブのコントローラが**[ハードディスク ドライブ]**（Hard Drive）のすぐ下に表示されていることを確認します

コンピュータがハードディスク ドライブから起動しない

原因	解決方法
コンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティで無効にした SATA ポートにデバイスが接続されている	コンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティを実行し、**[セキュリティ]**（Security）→**[デバイス セキュリティ]**（Device Security）の順に選択し、デバイスの SATA ポートが**[Device Available]**（★有効なデバイス★）に選択されていることを確認します
起動順序が間違っている	コンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティを実行し、**[ストレージ]→[起動順序]**（Boot Order）の順に選択して起動順序を変更します

表 2-4 ハードディスク ドライブに関するトラブルの解決方法 (続き)

コンピュータがハードディスク ドライブから起動しない

原因	解決方法
ハードディスク ドライブの[ドライブ エミュレーション]（Drive Emulation）のオプションが[なし]（None）に設定されている	コンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティを実行し、**[ストレージ]**→**[デバイス構成]**（Device Configuration）の順に選択し、個別のデバイスの設定で[ドライブ エミュレーション]のオプションを[ハードディスク]（Hard Disk）に変更します
ハードディスク ドライブが壊れている	フロント パネルの電源ランプが点滅している か、またビープ音が聞こえるか確認します。これらが発生した場合、考えられる原因については「付録 A 50 ページの 「POST エラー メッセージ」」を参照してください 詳しくは、サポート窓口にお問い合わせください

コンピュータがロックされた

原因	解決方法
使用中のプログラムがコマンドに応答しなくなった	通常の Windows のシャットダウン手順を実行してみます。実行できない場合は、コンピュータの電源が切れるまで 4 秒以上電源ボタンを押し続けます。コンピュータを起動しなおすには、電源ボタンをもう一度押します

ハードディスク ドライブのエンクロージャで、リムーバブル ハードディスク ドライブの反応がない

原因	解決方法
エンクロージャのロックが「ON」の位置に入っていない	キーを差し込み、ロックを時計回りに 90 度回転します。エンクロージャの前面の緑色のランプが点灯します
コンピュータの電源とエンクロージャの枠の間の電源ケーブルが、正しく接続されていない	電源がエンクロージャの枠の背面に正しく接続されていることを確認します。

リムーバブル ハードディスク ドライブがコンピュータで認識されない

原因	解決方法
リムーバブル ハードディスク ドライブ キャリアがエンクロージャの枠に完全に取り付けられていないか、またはハードディスク ドライブがキャリアに完全に取り付けられていない	キャリアをエンクロージャの枠に押し込み、枠の背面のコネクタを正しく取り付けます。この対処によって問題が解決しない場合は、コンピュータの電源を切ってキャリアを取り外し、ハードディスク ドライブのコネクタがキャリアに正しく取り付けられているか確認します

リムーバブル ハードディスク ドライブのエンクロージャからビープ音が鳴り、緑色のランプが点滅している

原因	解決方法
リムーバブル ハードディスク ドライブのエンクロージャのファン障害アラームが作動した	コンピュータをシャットダウンし、エンクロージャの交換について HP の担当者にお問い合わせください

メディア カード リーダーに関するトラブルの解決方法

表 2-5 メディア カード リーダーに関するトラブルの解決方法

Microsoft Windows XP または Microsoft Windows Vista でメディア カードをフォーマットすると、デジタル カメラでこのメディア カードを使用できなくなる

原因	解決方法
初期設定では、Windows XP および Windows Vista は 32 MB を超える容量のメディア カードを FAT32 フォーマットでフォーマットする。ほとんどのデジタル カメラでは FAT（FAT16 および FAT12）フォーマットが使用されているので、FAT32 でフォーマットされたカードでは動作しない	デジタル カメラでメディア カードをフォーマットするか、Windows XP または Windows Vista 搭載コンピュータでのメディア カードのフォーマットに FAT ファイル システムを選択します

メディア カードに書き込もうとすると、書き込み禁止エラーやロック エラーが発生する

原因	解決方法
メディア カードがロックされている。メディア カードのロックは、SD カード、メモリ スティック カード、およびメモリ スティック PRO カードへの書き込みや、これらのカードからの削除を回避するための安全機能です	SD カードを使用する場合は、SD カードの右側にあるロック タブがロックの位置にないことを確認します。メモリ スティック カードやメモリ スティック PRO カードを使用する場合は、カードの下部にあるロック タブがロックの位置になっていないことを確認します

メディア カードへの書き込みができない

原因	解決方法
読み取り専用（ROM）のメディア カードを使用している	製造販売元の説明書を読んで、書き込み可能なカードかどうかを確認します。対応するカードの一覧については、前のセクションを参照してください

メディア カードをスロットに挿入しても、メディア カード内のデータにアクセスできない

原因	解決方法
メディア カードが正しく挿入されていないか、間違ったスロットに挿入されている。または、メディア カードがサポートされていない	金メッキの接点の向きを合わせ、カードを正しく挿入します。正しく挿入されていれば、緑色のランプが点灯します

メディア カードの正しい取り外し方がわからない

原因	解決方法
安全にカードを取り外すために、コンピュータのソフトウェアが使用されている	**[マイ コンピュータ]**（Windows XP の場合）、または**[コンピュータ]**（Windows Vista の場合）を開いてから、対応するドライブのアイコンを右クリックし、**[取り出し]**を選択します。その後、カードをスロットから引き出します 注記： 緑色のランプが点滅している間は、絶対にカードを取り外さないでください

表 2-5 メディア カード リーダーに関するトラブルの解決方法 (続き)

メディア カード リーダーを取り付けてから Windows を起動しても、リーダーと、リーダーに挿入したカードがコンピュータに認識されない

原因	解決方法
コンピュータにリーダーを取り付けた直後に初めてコンピュータを起動した場合は、オペレーティング システムがデバイスを認識するまでに時間がかかる	オペレーティング システムがリーダーおよび使用できるポートを認識し、さらにリーダーに挿入されたメディアを認識できるようになるまで数秒間待ちます

メディア カードをリーダーに挿入すると、コンピュータがメディア カードから起動しようとする

原因	解決方法
挿入したメディア カードにブート機能がある	メディア カードから起動しないようにするには、起動中にメディア カードを取り外すか、挿入したメディア カードから起動するオプションを起動プロセス中に選択しないようにします

モニタに関するトラブルの解決方法

モニタにトラブルが生じたときには、モニタに付属の説明書と、以下の解決方法を参照してください。

表 2-6 モニタに関するトラブルの解決方法

モニタ画面に何も表示されない

原因	解決方法
モニタの電源が入っていない（モニタ ランプが点灯していない）	モニタの電源を入れます（モニタ ランプが点灯することを確認します）
モニタに障害がある	別のモニタを使用してみます
モニタ ケーブルが正しく接続されていない	モニタと本体の間のケーブル、およびモニタと電源コンセントの間のケーブルの接続を確認します
画面表示を消すユーティリティがインストールされているか、または省電力モード（Energy Saver Mode）に入っている	どれかキーを押すかマウス ボタンをクリックし、パスワードが設定されている場合はパスワードを入力します
システム ROM の破損。システムがブート ブロック緊急回復モードで稼動している（ビープ音が 8 回鳴ることで通知される）	最新の BIOS イメージを使用してシステム ROM を再フラッシュします。詳しくは、『デスクトップ マネジメントについて』の「ブート ブロック緊急回復モード」の項目を参照してください
固定同期モニタを使っているのに、選択した解像度で同調しない	選択した解像度と同じ水平走査速度でモニタに表示可能かどうか確認します
コンピュータがスタンバイ モードになっている	電源ボタンを押して、スタンバイ モードから復帰します **注意：** スタンバイ モードから復帰するときに、電源ボタンを 4 秒以上押さないでください。4 秒以上押すと、コンピュータがシャットダウンし、保存されていないデータが損失します
モニタ ケーブルが間違ったコネクタに接続されている	コンピュータに、統合グラフィックス コネクタとアドインのグラフィックス カード コネクタの両方がある場合は、モニタ ケーブルをコンピュータ背面のグラフィックス カード コネクタに接続します
コンピュータのモニタ設定にモニタが対応していない	1. Windows XP の**[コントロール パネル]**で、**[画面]**アイコンをダブルクリックして**[設定]**タブを選択します Windows Vista の**[コントロール パネル]**で、**[デスクトップのカスタマイズ]**の**[画面の解像度の調整]**を選択します 2. スライダを使用して解像度を設定しなおします

PCI-Express グラフィックス カードが取り付けられている場合、内蔵グラフィックスを有効に設定できない

原因	解決方法
Intel 製内蔵グラフィックスのシステムでは、PCI Express x16 グラフィックス カードを取り付けていると、内蔵グラフィックスを有効に設定できません	PCI または PCI Express x1 グラフィックス カードが取り付けられている場合は、内蔵グラフィックスをコンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティで有効にできますが、グラフィックス カードが PCI Express x16 スロットに取り付けられている場合は内蔵グラフィックスを有効にできません

表 2-6 モニタに関するトラブルの解決方法 (続き)

画面に何も表示されず、電源ランプが 1 秒間隔で 5 回赤色で点滅すると同時にビープ音が 5 回鳴り、その後 2 秒間休止する （一連のビープ音は 5 回繰り返された後停止するが、電源ランプは点滅し続ける）	
原因	**解決方法**
プレビデオのメモリ エラー	1. DIMM を取り付けなおして、システムの電源を入れます。システムの電源を入れます 2. DIMM を一度に 1 つずつ取り外して交換し、故障したモジュールを特定します 3. 他社製のメモリをしている場合は、HP 純正メモリに交換してみます 4. 上記の手順でも問題が解決されない場合はシステム ボードを交換します（修理受付窓口へご連絡ください）

画面に何も表示されず、電源ランプが 1 秒間隔で 6 回赤色で点滅すると同時にビープ音が 6 回鳴り、その後 2 秒間休止する （一連のビープ音は 5 回繰り返された後停止するが、電源ランプは点滅し続ける）	
原因	**解決方法**
プレビデオのグラフィックス エラー	グラフィックス カードが挿入されている場合は、以下の操作を行います 1. グラフィックス カードを正しく接続しますシステムの電源を入れます 2. グラフィックス カードを交換します 3. 上記の手順でも問題が解決されない場合はシステム ボードを交換します（修理受付窓口へご連絡ください） 内蔵グラフィックスが搭載されている場合は、システム ボードを交換します

画面に何も表示されず、電源ランプが 1 秒間隔で 7 回赤色で点滅すると同時にビープ音が 7 回鳴り、その後 2 秒間休止する （一連のビープ音は 5 回繰り返された後停止するが、電源ランプは点滅し続ける）	
原因	**解決方法**
システム ボードの障害（ROM がビデオに優先して検出した障害）	システム ボードを交換します（修理受付窓口へご連絡ください）

省電力機能を有効にすると、モニタが正しく動作しない	
原因	**解決方法**
省電力機能がないモニタで、省電力機能が有効に設定されている	省電力機能を無効（Disable）に設定します

文字がぼやける	
原因	**解決方法**
輝度とコントラストが正しく調節されていない	モニタの輝度とコントラストを調節します
ケーブルを正しく接続していない	グラフィックス ケーブルの一方の端をモニタ コネクタに、もう一方の端をモニタにしっかり接続します

表 2-6 モニタに関するトラブルの解決方法 (続き)

画像がぼやける、または必要な 解像度に設定できない

原因	解決方法
グラフィックス コントローラをアップグレードした際に、正しいグラフィックス ドライバをインストールしていない	アップグレード キットに付属のビデオ ドライバをインストールします（アップグレード キットは一部のモデルに付属）
モニタが設定された解像度をサポートしていない	解像度を変更します
グラフィックス カードに障害がある	グラフィックス カードを交換します

画像が壊れたり、うねり、乱れ、ちらつきがある

原因	解決方法
モニタ ケーブルが正しく接続されていない。またはモニタが正しく調整されていない	**1.** モニタ ケーブルを正しく接続します **2.** モニタを 2 つ接続している場合、またはすぐ近くに別のモニタがある場合は、電波障害を起こさないようにモニタを離します **3.** 蛍光灯やファンの位置がモニタに近すぎる可能性があります
モニタを消磁する必要がある	モニタを消磁します。手順については、モニタに付属の説明書を参照してください

画像が中央に表示されない

原因	解決方法
位置を調整する必要がある	モニタのメニュー ボタンを押して OSD メニューを表示します。**[ImageControl]**（イメージ コントロール）の **[Horizontal Position]**（水平表示位置）または**[Vertical Position]**（垂直表示位置）を選択して、画像の水平位置または垂直位置を調整します

[No Connection, Check Signal Cable]と画面に表示される

原因	解決方法
モニタのビデオ ケーブルが外れている	ビデオ ケーブルをモニタおよびコンピュータに接続します **注意：** ビデオ ケーブルを接続するときにコンピュータの電源がオフになっていることを確認してください

[Out of Range]と画面に表示される

原因	解決方法
ビデオ解像度およびリフレッシュ レートが、モニタがサポートするレベルを超えるレベルに設定されている	コンピュータを再起動し、Safe モードに入ります。設定値をサポートされている設定値に変更してから、コンピュータを再起動して新しい設定値を有効にします

表 2-6 モニタに関するトラブルの解決方法 (続き)

CRT モニタの電源を入れると、振動音またはガタガタという音がする

原因	解決方法
モニタを消磁するコイルが作動した	不具合ではありません。モニタの電源を入れると消磁用のコイルが作動することは正常な状態です

CRT モニタの内部からカチッという音がする

原因	解決方法
モニタの内部で継電器が作動した	不具合ではありません。一部のモニタでは、電源のオン/オフ、スタンバイ モードの起動/終了、および解像度の変更を行ったときにカチッという音がします

フラット パネル モニタの内部から高ピッチの音がする

原因	解決方法
輝度またはコントラストの設定値が高すぎる	輝度またはコントラストの設定値を下げます

焦点がぼやける、線、ゴースト、または影が表示される、画面上を上下に移動する横線が表示される、薄い縦線が表示される、または画像を画面の中央に表示できない（アナログ VGA 入力のフラット パネル モニタのみ）

原因	解決方法
フラット パネル モニタの内蔵デジタル変換回線がグラフィックス カードの出力の同期を正しく解釈できない可能性がある	1. モニタのオンスクリーン ディスプレイ メニューで、モニタの**[Auto-Adjustment]**（自動調整）オプションを選択します 2. **[Clock]**（クロック）および**[Clock Phase]**（クロック フェーズ）オンスクリーン ディスプレイ機能を手動で同期させます。同期を補助する SoftPaq（英語版）の SP32202 および SP32347 は、次の ftp サイトからダウンロードできます。ftp://ftp.hp.com/pub/softpaq/sp32001-32500/
グラフィックス カードが正しく接続されていない、またはカードに障害がある	1. グラフィックス カードを正しく接続します 2. グラフィックス カードを交換します

一部の記号が正しく表示され ない

原因	解決方法
使用しているフォントではその記号を表示できない	文字コード表を使用して該当する記号を選択します。**[スタート]→[すべてのプログラム]→[アクセサリ]→[システム ツール]→[文字コード表]**の順に選択します。記号を文字コード表から文書にコピーできます

オーディオに関するトラブルの解決方法

お使いのコンピュータにオーディオ機能が装備されており、オーディオやサウンドに関するトラブルが生じたときには、以下の解決方法を参照してください。

表 2-7 オーディオに関するトラブルの解決方法

音が途切れる

原因	解決方法
起動している他のアプリケーションによってプロセッサ リソースが使用されている	プロセッサに負荷がかかるアプリケーションをすべて終了します
Direct Sound の待ち時間。これは多くのメディア プレーヤ アプリケーションで発生します	Windows XP でのみ、次の操作を行います 1. **[コントロール パネル]**から**[サウンドとオーディオ デバイス]**を選択します 2. **[オーディオ]**タブで、**[音の再生]**のリストからデバイスを選択します 3. **[詳細設定]**ボタン→**[パフォーマンス]**タブの順に選択します 4. **[ハードウェア アクセラレータ]**スライダを**[なし]**に、**[サンプル レート変換の質]**スライダを**[標準]**に設定して、オーディオを再度確認します 5. **[ハードウェア アクセラレータ]**スライダを**[最大]**に、**[サンプル レート変換の質]**スライダを**[最高]**に設定して、オーディオを再度確認します

スピーカまたはヘッドフォンから音が出ない

原因	解決方法
ソフトウェアで設定するスピーカのボリュームが低いか、ミュート（消音）されている	タスクバーの**[スピーカ]**（音量）アイコンをダブルクリックし、**[ミュート]**がオンになっていないことを確認してから、スライダを使用して音量を調節します
コンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティでオーディオが無効に設定されている	コンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティで**[セキュリティ]**（Security）→**[デバイス セキュリティ]**（Device Security）→**[オーディオ]**（Audio）の順に選択して、オーディオを有効に設定します
外付けスピーカがオフになっている	外付けスピーカをオンにします
オーディオ機器が間違ったコネクタに接続されている可能性がある	コンピュータの正しいコネクタに機器が接続されていることを確認します。スピーカはコンピュータ背面のラインアウト コネクタに接続し、ヘッドフォンはコンピュータ前面のヘッドフォン コネクタに接続する必要があります
外付けスピーカが、最近取り付けたサウンド カードの間違ったコネクタに接続されている	コンピュータ本体およびスピーカに付属の説明書を参照して正しい接続方法を確認します
デジタル CD オーディオが無効に設定されている	以下の手順で、デジタル CD オーディオを有効に設定します。デバイス マネージャで CD または DVD デバイスを右クリックして**[プロパティ]**を選択します。**[この CD-ROM デバイスでデジタル音楽 CD を使用可能にする]**がオンになっていることを確認します
ラインアウト コネクタに接続しているヘッドフォンまたはデバイスにより、内蔵スピーカが消音（ミュート）されている	ヘッドフォンまたは外付けスピーカの電源を入れるか、ラインアウト コネクタとの接続を取り外します
コンピュータがスタンバイ モードになっている	電源ボタンを押して、スタンバイ モードから復帰します

表 2-7 オーディオに関するトラブルの解決方法 (続き)

スピーカまたはヘッドフォンから音が出ない

原因	解決方法
	注意： スタンバイ モードから復帰するときに、電源ボタンを 4 秒以上押さないでください。4 秒以上押すと、コンピュータがシャットダウンし、保存されていないデータが損失します
内蔵スピーカがコンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティで無効に設定されている	コンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティで内蔵スピーカを有効に設定します。**[カスタム]**（Advanced）→**[デバイス オプション]**（Device Options）→**[内蔵スピーカ]**（Internal Speaker）の順に選択します

ヘッドフォンからの音がはっきり聞こえない、またはこもった音がする

原因	解決方法
ヘッドフォンが背面のオーディオ出力コネクタに接続されている。背面のオーディオ出力コネクタは電源付きのオーディオ機器を接続するためのコネクタで、ヘッドフォン用には設計されていない	ヘッドフォンを、コンピュータ正面にあるヘッドフォン コネクタに接続します

オーディオの録音中にコン ピュータがロックされる

原因	解決方法
ハードディスクに十分な空き領域がない	録音する前に、ハードディスクに十分な空き領域があることを確認します。オーディオ ファイルを圧縮形式で録音することもできます

ライン イン コネクタが正常に動作しない

原因	解決方法
オーディオ ドライバまたはアプリケーション ソフトウェアでコネクタが再設定されている	オーディオ ドライバまたはアプリケーション ソフトウェアでコネクタを再設定するか、コネクタを初期値に設定します

プリンタに関するトラブルの解決方法

プリンタにトラブルが生じたときには、プリンタに付属の説明書と、以下の解決方法を参照してください。

表 2-8 プリンタに関するトラブルの解決方法

プリンタから印字されない

原因	解決方法
プリンタの電源が入っておらず、オンラインの状態になっていない	プリンタの電源を入れ、オンラインにします
実行中のアプリケーションに合ったプリンタ ドライバがインストールされていない	1. アプリケーションに合ったプリンタ ドライバをインストールします 2. 次の MS-DOS コマンドを実行して印字してみます DIR C:\>[プリンタ ポート] [プリンタ ポート]にはお使いのプリンタのアドレスを指定してください。プリンタが動作するようであれば、プリンタ ドライバをロードしなおします
ネットワーク上でのプリンタの場合、プリンタをネットワークに接続していない	プリンタをネットワークに正しく接続します
プリンタが故障している	プリンタのセルフテストを実行します

プリンタの電源が入らない

原因	解決方法
コード類が正しく接続されていない	すべてのコードを接続しなおし、電源コードと電源コンセントをチェックします

文字化けして印字される

原因	解決方法
実行中のアプリケーションに合ったプリンタ ドライバがインストールされていない	アプリケーションに合ったプリンタ ドライバをインストールします
コード類が正しく接続されていない	すべてのコードを接続しなおします
プリンタのメモリに負荷がかかった	プリンタの電源を切ってから、電源を入れなおします

プリンタのオンラインの ランプが消えた

原因	解決方法
プリンタが用紙切れになった	用紙トレイに紙を補充し、オンラインにします

キーボードとマウスに関するトラブルの解決方法

キーボードまたはマウスにトラブルが生じたときには、キーボードまたはマウスに付属の説明書と、以下の解決方法を参照してください。

表 2-9 キーボードに関するトラブルの解決方法

キーボードからのコマンドおよび入力がコンピュータで認識されない

原因	解決方法
キーボード コネクタが正しく接続されていない	1. Windows XP のデスクトップで、**[スタート]**→**[シャットダウン]**の順にクリックします Windows Vista のデスクトップで、**[スタート]**→**[スタート]**メニューの右下隅にある矢印の順にクリックして、**[シャットダウン]**を選択します 2. シャットダウンが完了したら、キーボード コネクタをコンピュータの背面に接続しなおしてからコンピュータを再起動します
使用中のプログラムがコマンドに応答しなくなった	マウスを使ってコンピュータをシャットダウンしてから再起動します
キーボードを修理する必要がある	詳しくは、サポート窓口にお問い合わせください
無線デバイスのエラー	1. デバイスの状態に関するソフトウェアがある場合は、ソフトウェアの設定を確認します 2. デバイスのバッテリを確認または交換します 3. レシーバおよびキーボードをリセットします
コンピュータがスタンバイ モードになっている	電源ボタンを押して、スタンバイ モードから復帰します **注意：** スタンバイ モードから復帰するときに、電源ボタンを 4 秒以上押さないでください。4 秒以上押すと、コンピュータがシャットダウンし、保存されていないデータが損失します

テンキーの矢印キーを押しても、カーソルが移動しない

原因	解決方法
数字入力モードになっている	Num Lock キーを押します。テンキーを矢印キーとして使用するには、Num Lock ランプが消えている必要があります。Num Lock キーはコンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティで無効（または有効）に設定できます

表 2-10 マウスに関するトラブルの解決方法

マウスが手の動きに反応しないか、動きが緩慢である

原因	解決方法
マウス コネクタが、コン ピュータの背面に正しく接 続されていない	キーボードを使用してコンピュータを シャットダウンします 1. Ctrl キーと Esc キーを同時に押すか、Windows ロゴキーを押して、**[スタート]**メニューを表示します 2. 矢印キーを使って**[シャットダウン]**を選択し、Enter キーを押します 3. シャットダウンが完了したら、マウス コネクタをコンピュータの背面（またはキーボード）に接続してからコンピュータを再起動します

表 2-10 マウスに関するトラブルの解決方法 (続き)

マウスが手の動きに反応しないか、動きが緩慢である

原因	解決方法
使用中のプログラムがコマンドに応答しなくなった	キーボードを使ってコンピュータをシャットダウンしてから再起動します
マウスを清掃する必要がある	マウスのローラー ボール カバーを取り外し、内部部品を清掃します
マウスを修理する必要がある	詳しくは、サポート窓口にお問い合わせください
無線デバイスのエラー	1. デバイスの状態に関するソフトウェアがある場合は、ソフトウェアの設定を確認します 2. デバイスのバッテリを確認または交換します 3. レシーバおよびマウスをリセットします
コンピュータがスタンバイ モードになっている	電源ボタンを押して、スタンバイ モードから復帰します **注意：** スタンバイ モードから復帰するときに、電源ボタンを 4 秒以上押さないでください。4 秒以上押すと、コンピュータがシャットダウンし、保存されていないデータが損失します

マウスが垂直方向または水平方向にしか動かない、または動きがぎこちない

原因	解決方法
マウスのローラー ボールが汚れているか、ボールと接触するロータリー エンコーダ シャフトが汚れている	マウスの底面のローラー ボール カバーを取り外し、市販のマウス クリーニング キットで内部部品を清掃します

ハードウェアの取り付けに関するトラブルの解決方法

ドライブや拡張カードを増設するなど新しいハードウェアの取り付けや取り外しを行う場合、コンピュータを再設定する必要が生じることがあります。プラグ アンド プレイ対応の装置を取り付けた場合、Windows は自動的に装置を認識しコンピュータを再設定します。プラグ アンド プレイに対応していない装置を取り付けた場合は、新しいハードウェアを取り付けた後でコンピュータを再設定する必要があります。Windows では**[ハードウェアの追加ウィザード]**を使用し、画面の説明に沿って操作してください。

⚠ **警告！** コンピュータが電源コンセントに接続されていると、電源が入っていなくてもシステム ボードには常に電気が流れています。感電や火傷の危険がありますので、電源コードが電源コンセントから抜き取ってあること、および本体内部の温度が下がっていることを確認してください。

表 2-11 ハードウェアの取り付けに関するトラブルの解決方法

取り付けたハードウェアが認識されない

原因	解決方法
デバイスが正しく取り付けられていないか、接続されていない	デバイスが正しく取り付けられ、確実に接続されていること、およびコネクタ内でピンが折れ曲がっていないことを確認します
取り付けたハードウェアのケーブルが正しく接続されていないか、電源コードが外れている	すべてのケーブルと電源コードが正しく接続されていること、およびケーブルやコネクタのピンが折れ曲がっていないことを確認します
取り付けた外部装置の電源が入っていない	本体の電源を切ってから、外部装置の電源を入れ、次に本体の電源を再度入れます
コンピュータの設定情報を変更するようメッセージが表示されたが、実行しなかった	コンピュータを再起動し、画面の説明に沿って設定情報を変更します
プラグ アンド プレイ対応ボードを追加した際に初期のコンフィギュレーションが他の装置と競合したため、自動的に設定されなかった	Windows の**[デバイス マネージャ]**を使用してボードの自動設定の選択を解除し、リソースの競合を発生させない基本コンフィギュレーションを選択します。コンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティを使用して、リソースの競合の原因となっている装置を設定しなおしたり、無効に設定したりすることもできます
コンピュータの USB ポートがコンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティで無効に設定されている	コンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティを実行して、USB ポートを有効にします

コンピュータが起動しない

原因	解決方法
アップグレード時に正しいメモリ モジュールが使用されなかった。または、メモリ モジュールが正しい場所に取り付けられていない	1. システムに付属の説明書を参照して、正しいメモリ モジュールを使用しているか、および正しく取り付けられているかを確認します **注記：** DIMM 1 は常に取り付けておく必要があります 2. ビープ音とキーボードのランプを確認します。ビープ音とランプの点滅は、特定のトラブルに対するコードです。 3. 問題が解決しない場合は、サポート窓口にお問い合わせください

表 2-11 ハードウェアの取り付けに関するトラブルの解決方法 (続き)

電源ランプが 1 秒間隔で 5 回赤色で点滅すると同時にビープ音が 5 回鳴り、その後 2 秒間休止する （一連のビープ音は 5 回繰り返された後停止するが、電源ランプは点滅し続ける）	
原因	**解決方法**
メモリが正しく取り付けられていない、またはメモリに障害がある	**注意：** DIMM やシステム ボードの損傷を防ぐため、DIMM モジュールを取り付けなおす場合、または DIMM モジュールの取り付けや取り外しをする場合は、電源を切るだけでなく、必ず事前に電源コードをコンセントから抜いてください 1. DIMM を取り付けなおして、システムの電源を入れます。システムの電源を入れます 2. DIMM を一度に 1 つずつ取り外して交換し、故障したモジュールを特定します **注記：** DIMM 1 は常に取り付けておく必要があります 3. 他社製のメモリをしている場合は、HP 純正メモリに交換してみます 4. 上記の手順でも問題が解決されない場合はシステム ボードを交換します（修理受付窓口へご連絡ください）

電源ランプが 1 秒間隔で 6 回赤色で点滅すると同時にビープ音が 6 回鳴り、その後 2 秒間休止する （一連のビープ音は 5 回繰り返された後停止するが、電源ランプは点滅し続ける）	
原因	**解決方法**
グラフィックス カードが正しく挿入されていないか、ビデオ カードまたはシステム ボードに障害がある	グラフィックス カードが挿入されている場合は、以下の操作を行います 1. グラフィックス カードを正しく接続しますシステムの電源を入れます 2. グラフィックス カードを交換します 3. 上記の手順でも問題が解決されない場合はシステム ボードを交換します（修理受付窓口へご連絡ください） 内蔵グラフィックスが搭載されている場合は、システム ボードを交換します

電源ランプが 1 秒間隔で 10 回赤色で点滅すると同時にビープ音が 10 回鳴り、その後 2 秒間休止する （一連のビープ音は 5 回繰り返された後停止するが、電源ランプは点滅し続ける）	
原因	**解決方法**
オプション カードの障害	1. オプション カードを一度に 1 枚ずつ取り外し（カードが複数ある場合）、そのたびにシステムの電源を入れて問題が解決するか確認します 2. 障害のあるカードを特定できたら、そのカードを取り外して交換します 3. 上記の手順でも問題が解決されない場合はシステム ボードを交換します（修理受付窓口へご連絡ください）

ネットワークに関するトラブルの解決方法

ネットワークにトラブルが生じたときには、以下の解決方法を参照してください。以下のガイドラインでは、ネットワーク ケーブル配線の修正については説明しません。

表 2-12 ネットワークに関するトラブルの解決方法

Wake-on-LAN 機能が動作しない

原因	解決方法
Wake-on-LAN 機能が有効に設定されていない	Windows XP で Wake-On-LAN 機能を有効に設定するには、以下の手順で操作します 1. **[スタート]**→**[コントロール パネル]**の順に選択します 2. **[ネットワーク接続]**をダブルクリックします 3. **[ローカル エリア接続]**をダブルクリックします 4. **[プロパティ]**をクリックします 5. **[構成]**をクリックします 6. **[電源の管理]**タブをクリックし、**[このデバイスで、コンピュータのスタンバイ状態を元に戻すことができるようにする]**チェック ボックスにチェックを入れます Windows Vista で Wake-On-LAN 機能を有効に設定するには、以下の手順で操作します 1. **[スタート]**→**[コントロール パネル]**の順に選択します 2. **[ネットワークとインターネット]**で、**[ネットワークの状態とタスクの表示]**を選択します 3. **[タスク]**リストから、**[ネットワーク接続の管理]**を選択します 4. **[ローカル エリア接続]**をダブルクリックします 5. **[プロパティ]**ボタンをクリックします 6. **[構成]**ボタンをクリックします 7. **[電源の管理]**タブをクリックし、**[このデバイスで、コンピュータのスタンバイ状態を解除できるようにする]**チェック ボックスにチェックを入れます

ネットワーク ドライバが ネットワーク コントローラを認識しない

原因	解決方法
ネットワーク コントローラが有効に設定されていない	1. コンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティを実行して、ネットワーク コントローラを有効に設定します 2. オペレーティング システムの**[デバイス マネージャ]**からネットワーク コントローラを有効に設定します
ネットワーク ドライバが正しくない	ネットワーク コントローラに付属の説明書を参照して正しいドライバを確認するか、ネットワーク コントローラの製造元の Web サイトなどから最新版のドライバを入手してインストールします

表 2-12 ネットワークに関するトラブルの解決方法 (続き)

ネットワーク接続状態ランプが点滅しない

注記：　ネットワーク通信中は、ネットワーク状態ランプが点滅します。

原因	解決方法
アクティブなネットワークを検出できない	ネットワーク ケーブル（および変換アダプタ）を正しく接続します
ネットワーク コントローラが正しく設定されていない	Windows でのデバイスのステータスを確認します。たとえば、ロードされているドライバを**[デバイス マネージャ]**で、またリンク ステータスを Windows の**[ネットワーク接続]**アプレットで確認します
ネットワーク コントローラが有効に設定されていない	1. コンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティを実行して、ネットワーク コントローラを有効に設定します 2. オペレーティング システムの**[デバイス マネージャ]**からネットワーク コントローラを有効に設定します
ネットワーク ドライバが正しくロードされていない	ネットワーク ドライバをインストールしなおします
オートセンス機能が正常に動作していない	オートセンス機能が有効になっている場合は、オートセンス機能を無効に設定し、適切な通信モードに設定します

[Diagnostics for Windows]でエラーが報告される

原因	解決方法
ケーブルがしっかり接続されていない	ケーブルがネットワーク コネクタにしっかりと接続されていることと、ケーブルのもう一方の端が適切なデバイスにしっかりと接続されていることを確認します
ケーブルが間違ったコネクタに接続されている	ケーブルが適切なコネクタに接続されていることを確認します
ケーブルまたは接続されているデバイスに障害がある	ケーブルおよび接続されているデバイスが正しく動作していることを確認します
ネットワーク コントローラの割り込みが、他の拡張ボードの割り込みと衝突している	コンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティの**[カスタム]**（Advanced）メニューを使用して拡張ボードのリソースの設定を変更します
ネットワーク コントローラに障害がある	修理受付窓口にご連絡ください

[Diagnostics for Windows]でエラーは報告されないが、コンピュータがネットワークと通信できない

原因	解決方法
ネットワーク ドライバがロードされていないか、ドライバのパラメータが現在の設定と一致していない	ネットワーク ドライバがロードされていることと、ドライバのパラメータがネットワーク コントローラの設定と一致していることを確認します 適切なネットワーク クライアントおよびプロトコルがインストールされていることを確認します
ネットワーク コントローラがこのコンピュータでの使用に設定されていない	**[コントロール パネル]**の**[ネットワーク接続]**アイコンを選択して、ネットワーク コントローラを設定します

表 2-12 ネットワークに関するトラブルの解決方法 (続き)

拡張ボードを取り付けると、ネットワーク コントローラが動かなくなる

原因	解決方法
ネットワーク コントローラの割り込みが、他の拡張ボードの割り込みと衝突している	コンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティの**[カスタム]**メニューを使用して拡張ボードのリソースの設定を変更します
ネットワーク ドライバがない	拡張ボード用のドライバのインストール時に、誤ってネットワーク ドライバを消していないか確認します
取り付けられた拡張ボードがネットワーク カード（NIC）で、内蔵 NIC と競合する	コンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティの**[カスタム]**メニューを使用して拡張ボードのリソースの設定を変更します

明確な原因がないのに、ネットワーク コントローラが動かなくなる

原因	解決方法
ネットワーク ドライバが破損している	ハードディスク ドライブのリカバリ パーティションから作成されたリカバリ ディスク セットを使用して、ネットワーク ドライバをインストールしなおします
ケーブルがしっかり接続されていない	ケーブルがネットワーク コネクタにしっかりと接続されていることと、ケーブルのもう一方の端が適切なデバイスにしっかりと接続されていることを確認します
ネットワーク コントローラに障害がある	修理受付窓口にご連絡ください

新しいネットワーク カードが起動しない

原因	解決方法
新しいネットワーク カードに障害があるか、業界標準の仕様を満たしていない	正常に動作する、業界標準の NIC を挿入するか、起動順序を変えて別のソースから起動するようにします

リモート システム インストール時にネットワーク サーバに接続できない

原因	解決方法
ネットワーク コントローラの構成が正しく設定されていない	ネットワークへの接続状況を確認します。DHCP サーバに接続されており、リモート システム インストール サーバにお使いの NIC 用の NIC ドライバが含まれていることを確認します

コンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティが書き込みのない EPROM を検出した

原因	解決方法
書き込みのない EPROM がある	修理受付窓口にご連絡ください

メモリに関するトラブルの解決方法

メモリに関するトラブルが生じたときには、以下の解決方法を参照してください。

△ **注意：** コンピュータの電源を切っても、DIMM には電流が流れています（Management Engine（ME）の設定によります）。DIMM やシステム ボードの損傷を防ぐため、DIMM モジュールを取り付けなおす場合、または DIMM モジュールの取り付けや取り外しをする場合は、電源を切るだけでなく、必ず事前に電源コードをコンセントから抜いてください。

ECC メモリをサポートするシステムの場合は、ECC メモリと非 ECC メモリを混在させないでください。2 種類のメモリを混在させると、オペレーティング システムが起動しません。

注記： メモリ カウントは、Management Engine（ME）が有効の場合、その設定内容に影響されます。ME は、Out-of-Band（OOB）やその他の管理機能のための ME ファームウェアをダウンロード、解凍、および実行するために、シングル チャネル モードで 8 MB、デュアル チャネル モードで 16 MB のシステム メモリを使用します。

表 2-13 メモリに関するトラブルの解決方法

メモリの増設後、コンピュータが起動しない、または、コンピュータが正常に動作しない

原因	解決方法
メモリ モジュールが XMM1（または DIMM1）ソケットに取り付けられていない	メモリ モジュールがシステム ボード上の黒い XMM1（または DIMM1）ソケットに取り付けられていることを確認します。このソケットにはメモリ モジュールを取り付けておく必要があります
メモリ モジュールの種類や動作速度などの仕様が適切でない。または、新しいメモリ モジュールが正しく装着されていない	お使いのコンピュータに対応する業界標準のメモリ モジュールに交換します一部のモデルのコンピュータでは、ECC メモリと非 ECC メモリを混在させないでください

「Out of Memory」というメッセージが表示された

原因	解決方法
メモリが正しく設定されていない	デバイス マネージャを使用して、メモリの設定を確認します
アプリケーションを実行するためのメモリが足りない	アプリケーションに付属の説明書を参照して、必要なメモリ容量を調べ、必要な容量を確保します

POST（電源投入時のセルフ テスト）で表示されるメモリ容量が正しくない

原因	解決方法
メモリ モジュールが正しく取り付けられていない	メモリ モジュールが正しく取り付けられ、適切なモジュールが使用されていることを確認します
内蔵グラフィックスがシステム メモリを使用している可能性がある	操作は必要ありません

操作中にメモリ不足のエラーが発生した

原因	解決方法
メモリ常駐プログラム（TSR）の数が多過ぎる	不必要なメモリ常駐プログラムを終了します
アプリケーションを実行するためのメモリが足りない	アプリケーションに必要なメモリ容量を確認し、必要な容量を確保します

表 2-13 メモリに関するトラブルの解決方法 (続き)

電源ランプが 1 秒間隔で 5 回赤色で点滅すると同時にビープ音が 5 回鳴り、その後 2 秒間休止する （一連のビープ音は 5 回繰り返された後停止するが、電源ランプは点滅し続ける）	
原因	**解決方法**
メモリが正しく取り付けられていない、またはメモリに障害がある	1. DIMM を取り付けなおして、システムの電源を入れます。システムの電源を入れます 2. DIMM を一度に 1 つずつ取り外して交換し、故障したモジュールを特定します 3. 他社製のメモリをしている場合は、HP 純正メモリに交換してみます 4. 上記の手順でも問題が解決されない場合はシステム ボードを交換します（修理受付窓口へご連絡ください）

プロセッサに関するトラブルの解決方法

プロセッサに関連するトラブルが発生した場合の一般的な原因と解決方法を、以下の表にまとめます。

表 2-14 プロセッサに関するトラブルの解決方法

十分なパフォーマンスが得られない

原因	解決方法
プロセッサが高温に達している	1. コンピュータ周辺の通気が妨げられていないことを確認します 2. ファンが正しく取り付けられ、正常に動作していることを確認します（必要な場合にのみ動作するファンもあります） 3. プロセッサのヒートシンクが正しく取り付けられていることを確認します

電源ランプが 1 秒間隔で 3 回赤色で点滅し、その後 2 秒間休止する

原因	解決方法
プロセッサが取り付けられていない、または正しく取り付けられていない	1. プロセッサが取り付けられていることを確認します 2. プロセッサを取り付けなおします

電源ランプが 1 秒間隔で 11 回赤色で点滅した後に、2 秒間休止する

原因	解決方法
現在のプロセッサが、以前にこのシステムで有効に設定されていた機能をサポートしていない	1. TXT 対応のプロセッサを取り付けます 2. コンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティで TXT を無効に設定します 3. 元のプロセッサを取り付けなおします

CD および DVD に関するトラブルの解決方法

CD および DVD ドライブにトラブルが生じたときには、以下の解決方法を参照してください。

表 2-15 CD および DVD に関するトラブルの解決方法

コンピュータが CD または DVD ドライブから起動しない

原因	解決方法
コンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティで無効にした SATA ポートにデバイスが接続されている	コンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティを実行し、**[セキュリティ]**（Security）→**[デバイス セキュリティ]**（Device Security）の順に選択し、デバイスの SATA ポートが**[Device Available]**（★有効なデバイス★）に選択されていることを確認します
コンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティでリムーバブル メディアからの起動が無効に設定されている	コンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティを実行し、**[ストレージ]**→**[ストレージ オプション]**の順に選択して、リムーバブル メディアからの起動を有効に設定します。**[ストレージ]**→**[起動順序]**（Boot Order）の順に選択して、CD-ROM が有効に設定されていることを確認します
コンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティでネットワーク サーバ モードが有効に設定されている	コンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティを実行し、**[セキュリティ]**（Security）→**[パスワード オプション]**（Password Options）の順に選択して、**[ネットワーク サーバ モード]**（Network Server Mode）を無効に設定します
起動できない CD がドライブ内にある	起動できる CD をドライブに挿入してみます
起動順序が間違っている	コンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティを実行し、**[ストレージ]**→**[起動順序]**の順に選択して起動順序を変更します

ドライブが認識（識別）されない

原因	解決方法
ドライブ ケーブルが正しく接続されていない	ドライブ ケーブルを正しく接続します
システムが、取り付けられた装置を自動的に認識できない	「33 ページの 「ハードウェアの取り付けに関するトラブルの解決方法」」にある、再設定の手順を参照してください。それでも装置が認識されない場合は、コンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティで装置が一覧に表示されるかどうか調べます。装置が一覧に表示される場合は、ドライバに問題があります。一覧に表示されない場合は、装置が故障している可能性があります 新しく取り付けたドライブが認識されない場合は、コンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティを実行し、**[カスタム]**（Advanced）→**[電源投入時オプション]**（Power-On Options）→**[POST 遅延時間（秒単位）]**（POST Delay）の順に選択して、POST 遅延の値を追加します
コンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティで無効にした SATA ポートにデバイスが接続されている	コンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティを実行し、**[セキュリティ]**（Security）→**[デバイス セキュリティ]**（Device Security）の順に選択し、デバイスの SATA ポートが**[Device Available]**（★有効なデバイス★）に選択されていることを確認します
電源投入直後のドライブの応答が遅い	コンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティを実行し、**[カスタム]**→**[電源投入時オプション]**→**[POST 遅延時間（秒単位）]**の順に選択して、POST 遅延の値を増やします

表 2-15 CD および DVD に関するトラブルの解決方法 (続き)

CD または DVD ドライブが検出されない、またはドライバがロードされない

原因	解決方法
ドライブを正しく接続していない	『ハードウェア リファレンス ガイド』および別途購入した場合は CD または DVD ドライブに付属の説明書も参照してください

DVD ドライブで映像が再生されない

原因	解決方法
映像がお使いの地域の規格外の可能性がある	DVD ドライブに付属の説明書を参照してください
デコーダ ソフトウェアがインストールされていない	デコーダ ソフトウェアをインストールします
メディアが破損している	メディアを交換します
映像がパレンタルロック（視聴年齢制限）の制限対象になっている	DVD ソフトウェアを使用して、パレンタルロックを解除します
メディアが裏返しに挿入されている	メディアを正しく挿入しなおします

メディアを取り出せない（トレイ式のドライブ）

原因	解決方法
メディアがドライブに正しく挿入されなかった	コンピュータの電源を切り、細い金属製の棒を非常用取り出しホールに差し込んで強く押します。トレイをゆっくり完全に引き出して、メディアを取り出します

CD-ROM、CD-RW、DVD-ROM、DVD-R/RW ドライブがディスクを読み取れない、または起動に時間がかかる

原因	解決方法
メディアが裏返しになっている	メディアのラベル面を上にして挿入しなおします
再生するメディアの種類（オーディオ、ビデオなど）を判別する必要があるため、DVD-ROM ドライブの起動に時間がかかる	再生するメディアの種類が判別されるまで 30 秒間以上待機します。ディスクが起動されない場合は、他の解決方法を参照してください
メディアが汚れている	市販の CD クリーニング キットで、メディアを掃除します
システムが CD または DVD ドライブを検出できない	**1.** デバイス マネージャを使用して、デバイスをアンインストールします **2.** コンピュータを再起動し、システムが CD または DVD ドライブを検出するかどうかを確認します

オーディオ CD の録音やコピーが困難または不可能である

原因	解決方法
メディアの種類が間違っているか低品質である	**1.** 低速で録音してみます **2.** ドライブに対して正しいメディアを使用していることを確認します **3.** 別の種類のメディアを使用してみます。メディアの品質は、メーカーによって大きく異なります

CD または DVD ドライブを取り外すと、US モデルのコンピュータの起動が非常に遅くなる

原因	解決方法
システム ボードにドライブ ケーブルが接続されたままになっているため、起動中にシステムがドライブを検索している	ドライブ ケーブルをシステム ボードから抜き取ります

USB メモリに関するトラブルの解決方法

USB メモリに関連するトラブルが発生した場合の一般的な原因と解決方法を、以下の表にまとめます。

表 2-16 USB メモリに関するトラブルの解決方法

Windows で、USB メモリがドライブ名として認識されない

原因	解決方法
最後の物理ドライブの次にあたるドライブ名は使用できない	Windows で USB メモリの初期設定のドライブ名を変更します

USB メモリが認識（識別）されない

原因	解決方法
コンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティで無効にした USB ポートにデバイスが接続されている	コンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティを実行し、**[セキュリティ]**（Security）→**[デバイス セキュリティ]**（Device Security）の順に選択し、**[すべての USB ポート]**（All USB Ports）と**[前面の USB ポート]**（Front USB Ports）でデバイスが有効に設定されていることを確認します
電源の投入前に、デバイスが正しく取り付けられていない	システムに電源を投入する前に、USB ポートにデバイスが完全に挿入されていることを確認します

システムが USB メモリから起動しない

原因	解決方法
起動順序が間違っている	コンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティを実行し、**[ストレージ]**（Storage）→**[起動順序]**（Boot Order）の順に選択して起動順序を変更します
コンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティでリムーバブル メディアからの起動が無効に設定されている	コンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティを実行し、**[ストレージ]**→**[ストレージ オプション]**（Storage Options）の順に選択して、リムーバブル メディアからの起動を有効に設定します。**[ストレージ]**→**[起動順序]**の順に選択して、USB が有効に設定されていることを確認します
デバイス上のイメージがブート可能でない	『Service Reference Guide』（英語版）にある 「Replicating the Setup: Creating a Bootable Device: Supported USB Flash Media Device」の項目を参照してください

起動可能な USB メモリを作った後で、コンピュータが DOS から起動する

原因	解決方法
USB メモリが起動可能になっている	オペレーティング システムが起動してから USB メモリを取り付けます

コンピュータ前面に接続したデバイスに関するトラブルの解決方法

コンピュータ前面に接続したデバイスに関連するトラブルが発生した場合の一般的な原因と解決方法を、以下の表にまとめます。

表 2-17 コンピュータ前面に接続したデバイスに関するトラブルの解決方法

USB デバイス、ヘッドフォン、またはマイクがコンピュータに認識されない

原因	解決方法
デバイスが正しく接続されていない	1. コンピュータの電源を切ります 2. デバイスをコンピュータ前面に接続しなおしてから、コンピュータを再び起動します
デバイスに電力が供給されていない	外部電力を必要とする USB デバイスを使用している場合は、電源コードの一方の端がコンピュータに接続されており、もう一方の端が使用可能な電源コンセントに接続されていることを確認します
正しいデバイス ドライバがインストールされていない	1. 正しいデバイス ドライバをインストー ルします 2. コンピュータの再起動が必要になる場合もあります
デバイスとコンピュータをつなぐケーブルが機能していない	1. 可能な場合は、ケーブルを交換します 2. コンピュータを再起動します
デバイスが機能していない	1. デバイスを交換します 2. コンピュータを再起動します
コンピュータの USB ポートがコンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティで無効に設定されている	コンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティを実行して、USB ポートを有効にします

インターネット アクセスに関するトラブルの解決方法

インターネット アクセスに関するトラブルが発生した場合は、インターネット サービス プロバイダ（ISP）に問い合わせるか、または以下の解決方法を参照してください。

表 2-18 インターネット アクセスに関するトラブルの解決方法

インターネットに接続できない

原因	解決方法
インターネット サービス プロバイダ（ISP）のアカウントが正しく設定されていない	インターネットの設定を確認するか、ISP に問い合わせます
モデムが正しくセットアップされていない	モデムを接続しなおします。クイック セットアップに関する説明書を参照して、正しく接続されているか確認します
Web ブラウザが正しくセットアップされていない	Web ブラウザがインストールされており、ISP へのセットアップが完了しているか確認します
ケーブル/DSL モデムが接続されていない	ケーブル/DSL モデムを接続します。ケーブル/DSL モデムの前面の電源ランプが点灯します
ケーブル/DSL サービスが使用できない、または悪天候のため中断している	後でインターネットに接続しなおすか、ISP に問い合わせます （ケーブル/DSL サービスに接続すると、ケーブル/DSL モデムの前面のケーブル ランプが点灯します）
CAT5 UTP ケーブル（LAN ケーブル）が接続されていない	CAT5 UTP ケーブルで、ケーブル モデムをコンピュータの RJ-45 コネクタに接続します （正しく接続されると、ケーブル/DSL モデムの前面の PC ランプが点灯します）
IP アドレスが正しく構成されていない	ISP に正しい IP アドレスを問い合わせます
Cookie が壊れている （「Cookie」は Web サーバが Web ブラウザに一時的に格納する情報です。Web サーバが後で取得する特定の情報を Web ブラウザに記憶させるときに役立ちます）	**Windows Vista の場合** 1. **[スタート]**→**[コントロール パネル]**の順に選択します 2. **[ネットワークとインターネット]**をクリックします 3. **[インターネット オプション]**をクリックします 4. **[全般]**タブの**[閲覧の履歴]**セクションで、**[削除]**ボタンをクリックします 5. **[Cookie の削除]**ボタンをクリックします **Windows XP の場合**： 1. **[スタート]**→**[コントロール パネル]**の順に選択します 2. **[インターネット オプション]**をダブルクリックします 3. **[全般]**タブで、**[Cookie の削除]**ボタンをクリックします

インターネット プログラムを自動的に起動できない

原因	解決方法
プログラムによっては、起動する前に ISP にログオンする必要がある	ISP にログオンしてから、目的のプログラムを起動します

表 2-18 インターネット アクセスに関するトラブルの解決方法 (続き)

インターネットでの Web サイトのダウンロードに時間がかかる	
原因	**解決方法**
モデムが正しくセットアップされていない	モデムが正しく接続され、通信が正常であることを確認します **Windows XP の場合：** 1. **[スタート]**→**[コントロール パネル]**の順に選択します 2. **[システム]**をダブルクリックします 3. **[ハードウェア]**タブをクリックします 4. **[デバイス マネージャ]**領域にある**[デバイス マネージャ]**ボタンをクリックします 5. **[モデム]**をダブルクリックします 6. **[Agere Systems PCI-SV92PP Soft Modem]**をダブルクリックします 7. **[全般]**タブで、**[診断]**をクリックします 8. **[モデムの照会]**をクリックします。応答に「成功」と表示されているモデムは、正しく接続および動作していることを示します **Windows Vista の場合** 1. **[スタート]**→**[コントロール パネル]**の順に選択します 2. **[システムとメンテナンス]**をクリックします 3. **[システム]**をクリックします 4. **[タスク]**リストから、**[デバイス マネージャ]**を選択します 5. **[モデム]**をダブルクリックします 6. **[Agere Systems PCI-SV92PP Soft Modem]**をダブルクリックします 7. **[全般]**タブで、**[診断]**をクリックします 8. **[モデムの照会]**をクリックします。応答に「成功」と表示されているモデムは、正しく接続および動作していることを示します

ソフトウェアに関するトラブルの解決方法

ソフトウェアのトラブルは多くの場合、以下のようなことが原因で発生します。

- アプリケーションが正しくインストールまたは設定されていない
- アプリケーションを実行するための十分なメモリの空き容量がない
- アプリケーション間でリソースの競合が発生している
- 必要なデバイス ドライバがインストールされていない
- 出荷時とは異なるオペレーティング システムをインストールしている場合に、そのシステムがお使いのシステムでサポートされていない

ソフトウェアに関するトラブルが発生した場合は、以下の表にある解決方法を参照してください。

表 2-19 ソフトウェアに関するトラブルの解決方法

コンピュータの起動が進まず、HP ロゴ画面が表示されない

原因	解決方法
POST エラーが発生した	ビープ音とキーボードのランプを確認します。考えられる原因については、「付録 A 50 ページの 「POST エラー メッセージ」」を参照してください 詳しくは、リストア キットを参照するか、またはサポート窓口にお問い合わせください

HP ロゴ画面が表示された後、コンピュータの起動が進まない

原因	解決方法
システム ファイルが壊れている	リカバリ ディスケットを使用して、ハードディスク ドライブ上のエラーをスキャンします

[Illegal Operation has Occurred]というエラー メッセージが表示される

原因	解決方法
使用中のソフトウェアが、お使いのバージョンの Windows で Microsoft 社の認可を得ていない	ソフトウェアがお使いのバージョンの Windows でマイクロソフトの認可を得ているかどうかを確認します（詳しくは、ソフトウェアのパッケージを参照してください）
コンフィギュレーション ファイルが壊れている	可能な場合は、データをすべて保存し、プログラムをすべて終了してからコンピュータを再起動します

カスタマ サポートのご利用について

このガイドに記載されている方法でも問題が解決しない場合は、HP 製品販売店またはサポート窓口にお問い合わせください。詳しくは製品に同梱されている『サービスおよびサポートを受けるには』を参照してください。

注記： 保守などのためにコンピュータ本体をお預けになる際には、セットアップ パスワード（Setup Password）や電源投入時パスワード（Power-On Password）などのパスワードを消去しておいてください。

テクニカル サポートの電話番号については、『サービスおよびサポートを受けるには』を参照してください。日本以外の国や地域については、Documentation and Diagnostics CD に収録されている『Worldwide Telephone Numbers』を参照してください。

A POST エラー メッセージ

この付録では、POST（電源投入時のセルフテスト）実行中またはコンピュータの起動時に表示されるエラー コード、エラーメッセージ、およびさまざまなインジケータ ランプや音声コードについてまとめます。各エラーについて、考えられる原因や対処方法も示します。

POST メッセージが無効になっていると、POST 実行中のシステム メッセージ（メモリ カウント、エラーではないテキスト メッセージなど）が画面に表示されません。POST エラーが発生した場合はエラー メッセージが表示されます。POST 実行中に POST メッセージを無効から有効に手動で切り替えるには、F10 キーおよび F12 キー以外のキーを押してください。初期設定では POST メッセージが無効に設定されています。

オペレーティング システムのロードにかかる時間と、テストされるシステムの範囲は、選択する POST モードによって異なります。

クイック ブート（Quick Boot）を設定すると短時間で起動することができますが、すべてのシステム レベルのテストを実行するわけではなく、メモリ テストなどは実行されません。フル ブート（Full Boot）を設定するとすべての ROM ベースのシステム テストを実行するので、完了するまでに時間がかかります。

[x 日毎にフル ブート]（Full Boot Every x days）を設定すると 1 ～ 30 日に 1 回、定期的にフル ブートを実行することができます。このスケジュールを設定するには、コンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティで**[x 日毎にフル ブート]**に再設定します。

注記： コンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティについて詳しくは、『コンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティ ガイド』を参照してください。

POST 時の数値コードおよびテキスト メッセージ

ここでは、数値コードが関連付けられている POST エラーについて説明します。また、POST の実行中に表示されるテキスト メッセージについても説明します。

注記： POST テキスト メッセージが表示されると、ビープ音が 1 回鳴ります。

表 A-1 数値コードおよびテキスト メッセージ

コントロールパネルのメッセージ	説明	推奨操作
101-Option ROM Checksum Error	システム ROM または拡張ボードのオプション ROM のチェックサム	**1.** ROM が正しいかどうか確認します **2.** 必要に応じて ROM をフラッシュします **3.** 最近拡張ボードを追加した場合は、その拡張ボードを取り外してみて問題が解決するかどうか確認します **4.** CMOS メモリをクリアします （「付録 B 63 ページの 「パスワードのセキュリティおよび CMOS の再設定」」を参照） **5.** これでエラー メッセージが表示されなくなっ た場合は、拡張ボードの不具合と考えられますので、拡張ボードを交換します **6.** 上記の手順でも問題が解決されない場合はシステム ボードを交換します（修理受付窓口へご連絡ください）
103-System Board Failure	DMA またはタイマの障害	**1.** CMOS メモリをクリアします （「付録 B 63 ページの 「パスワードのセキュリティおよび CMOS の再設定」」を参照） **2.** 拡張カードを取り外します **3.** 上記の手順でも問題が解決されない場合はシステム ボードを交換します（修理受付窓口へご連絡ください）
110-Out of Memory Space for Option ROMs	取り付けた PCI 拡張カードに含まれるオプション ROM が、POST 実行時にダウンロードするには大きすぎる	**1.** PCI 拡張カードを取り付けている場合は取り外してみて、トラブルが解決するか確認します **2.** コンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティで**[カスタム]**（Advanced）→**[デバイス オプション]**（Device Options）の順に選択し、**[NIC PXE オプション ROM のダウンロード]**（NIC PXE Option ROM Download）を**[無効]**（Disable）に設定します。これにより、内蔵 NIC の PXE オプション ROM が POST 実行時にダウンロードされなくなるため、拡張カードのオプション ROM 用のメモリを確保できます。内蔵 PXE オプション ROM は、NIC から PXE サーバに接続するために使用します **3.** メモリの先頭の ACPI/USB バッファ（ACPI/USB Buffer @ Top of Memory）が有効になっていることを確認します
162-System Options Not Set	コンピュータの設定（コンフィギュレーション）が不適切	コンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティを実行し、**[カスタム]**→**[オンボード**

表 A-1 数値コードおよびテキスト メッセージ (続き)

コントロールパネルのメッセージ	説明	推奨操作
	RTC（リアル タイム クロック）用バッテリが寿命に達している	**デバイス]**（Onboard Devices）の順に選択してコンフィギュレーションを確認します Windows XP の**[コントロール パネル]**にあるユーティリティを使って時刻と日付を設定しなおします。問題が解決しない場合は、RTC 用バッテリを交換します。新しいバッテリの装着方法について詳しくは、『ハードウェア リファレンス ガイド』を参照してください。または、HP 製品販売店またはサポート窓口に RTC 用バッテリの交換についてお問い合わせください
163-Time & Date Not Set	コンフィギュレーション メモリの日付と時刻が無効 RTC（リアル タイム クロック）用バッテリが寿命に達している	Windows の**[コントロール パネル]**にあるユーティリティを使って日付と時刻を設定しなおします。コンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティを使用することもできます。問題が解決しない場合は、RTC 用バッテリを交換します。新しいバッテリの装着方法について詳しくは、『ハードウェア リファレンス ガイド』を参照してください。または、HP 製品販売店またはサポート窓口に RTC 用バッテリの交換についてお問い合わせください
163-Time & Date Not Set	CMOS ジャンパが正しく取り付けられていない	CMOS ジャンパが正しく取り付けられていることを確認します
164-MemorySize Error	前回の起動以降、メモリ容量が変更された（メモリが追加されたか取り外された）	F1 キーを押して変更を保存します
164-MemorySize Error	メモリに関するコンピュータの設定（コンフィギュレーション）が不適切	**1.** コンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティまたは Windows のユーティリティを実行します **2.** メモリ モジュールが装着されている場合は、正しく装着されていることを確認します **3.** 他社製のメモリを追加している場合は、HP 製のメモリだけを使ってテストします **4.** 正しいメモリ モジュールが装着されていることを確認します
201-Memory Error	システム メモリの障害	**1.** コンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティまたは Windows のユーティリティを実行します **2.** メモリ モジュールが正しく装着されていることを確認します **3.** 正しいメモリ モジュールが装着されていることを確認します **4.** 故障したメモリ モジュールを取り外して交換します **5.** 必要であれば、システム ボードを交換します（修理受付窓口へご連絡ください）

表 A-1 数値コードおよびテキスト メッセージ (続き)

コントロールパネルのメッセージ	説明	推奨操作
213-Incompatible Memory Module in Memory Socket(s) X, X, ...	エラー メッセージに示されたメモリ ソケットに装着されているメモリ モジュールに重要な SPD 情報が設定されていない。または メモリ モジュールがチップセットに対応していない	**1.** 正しいメモリ モジュールが装着されていることを確認します **2.** 別のメモリ ソケットを使用してみます **3.** SPD 準拠のメモリ モジュールと交換します
214-DIMM Configuration Warning	取り付けられている DIMM が最適な構成になっていない	DIMM を取り付けなおして、各チャネルごとのメモリ容量が同じになるようにします
219-ECC Memory Module Detected ECC Modules not supported on this Platform	ECC メモリをサポートしていないプラットフォーム上に ECC メモリが装着されている	**1.** メモリを追加している場合は取り外してみて、トラブルが解決するか確認します **2.** コンピュータの説明書を参照して、サポートされるメモリを確認します
301-Keyboard Error	キーボードの障害	**1.** コンピュータの電源を切り、キーボードを接続しなおします **2.** コネクタが曲がっていないか、またはピンがなくなっていないかを確認します **3.** 何かに押されたままになっているキーがないことを確認します **4.** 必要であれば、キーボードを交換します
303-Keyboard Controller Error	I/O キーボード コントローラ	**1.** コンピュータの電源を切り、キーボードを接続しなおします **2.** 上記の手順でも問題が解決されない場合はシステム ボードを交換します（修理受付窓口へご連絡ください）
304-Keyboard or System Unit Error	キーボードの障害	**1.** コンピュータの電源を切り、キーボードを接続しなおします **2.** 何かに押されたままになっているキーがないことを確認します **3.** 必要であれば、キーボードを交換します **4.** 上記の手順でも問題が解決されない場合はシステム ボードを交換します（修理受付窓口へご連絡ください）
404-Parallel Port Address Conflict Detected	外部ポートと内部ポートが共にパラレル ポート X に割り当てられている	**1.** すべてのパラレル ポート拡張カードを取り外します **2.** CMOS メモリをクリアします（「付録 B 63 ページの 「パスワードのセキュリティおよび CMOS の再設定」」を参照） **3.** カードを再設定するか、コンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティを実行します
410-Audio Interrupt Conflict	IRQ アドレスが他のデバイスのアドレスと競合している	コンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティを実行し、**[カスタム]→[オンボード デバイス]**の順に選択して IRQ を再設定します
411-Network Interface Card Interrupt Conflict	IRQ アドレスが他のデバイスのアドレスと競合している	コンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティを実行し、**[カスタム]→[オンボード**

表 A-1 数値コードおよびテキスト メッセージ (続き)

コントロールパネルのメッセージ	説明	推奨操作
		デバイス]の順に選択して IRQ を再設定します
501-Display Adapter Failure	グラフィックス コントローラの障害	1. 必要であれば、グラフィックス カードを挿入しなおします 2. CMOS メモリをクリアします（「付録 B 63 ページの 「パスワードのセキュリティおよび CMOS の再設定」」を参照） 3. モニタが接続されていて、電源が入っていることを確認します 4. 可能であれば、グラフィックス カードを交換します
510-Flash Screen Image Corrupted	フラッシュ スクリーン イメージのエラー	最新の BIOS イメージを使用してシステム ROM を再フラッシュします
511-CPU, CPUA, or CPUB Fan not Detected	CPU ファンが接続されていないか、障害がある	1. CPU ファンを接続しなおします 2. ファン ケーブルを接続しなおします 3. 必要であれば、CPU ファンを交換します
512-Chassis, Rear Chassis, or Front Chassis Fan not Detected	シャーシ、シャーシ背面、またはシャーシ前面のファンが接続されていないか、障害がある	1. シャーシ、シャーシ背面、またはシャーシ前面のファンを接続しなおします 2. ファン ケーブルを接続しなおします 3. 必要であれば、シャーシ、シャーシ背面、またはシャーシ前面のファンを交換します
514-CPU or Chassis Fan not Detected	CPU ファンまたはシャーシ ファンが接続されていないか、障害がある	1. CPU ファンまたはシャーシ ファンを接続しなおします 2. ファン ケーブルを接続しなおします 3. 必要であれば、CPU ファンまたはシャーシ ファンを交換します
601-Diskette Controller Error	ディスケット ドライブ コントローラの障害	1. コンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティを実行します 2. ケーブルの接続を確認し、必要であれば交換します 3. CMOS メモリをクリアします（「付録 B 63 ページの 「パスワードのセキュリティおよび CMOS の再設定」」を参照） 4. 必要であれば、ディスケット ドライブを交換します 5. 上記の手順でも問題が解決されない場合はシステム ボードを交換します（修理受付窓口へご連絡ください）
605-Diskette Drive Type Error	コンフィギュレーション メモリの内容とディスケット ドライブの種類が一致しない	1. コンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティを実行します。 2. 他のディスケット ドライブ（テープ ドライブ）を取り外します 3. CMOS メモリをクリアします（「付録 B 63 ページの 「パスワードのセキュリティ

表 A-1 数値コードおよびテキスト メッセージ (続き)

コントロールパネルのメッセージ	説明	推奨操作
		リティおよび CMOS の再設定」」を参照)
610-External Storage Device Failure	外付テープ ドライブが接続されていない	テープ ドライブを接続するか、F1 キーを押してテープ ドライブなしの設定にします
611-Primary Floppy Port Address Assignment Conflict	ディスケット ドライブに関するコンフィギュレーションが不適切	コンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティを実行し、**[カスタム]→[オンボード デバイス]**の順に選択してコンフィギュレーションを確認します
660-Display cache is detected unreliable	内蔵グラフィックス コントローラ ディスプレイ キャッシュが正しく動作せず、無効になる	必要であれば、システム ボードを交換します（修理受付窓口へご連絡ください）
912-Computer Cover Has Been Removed Since Last System Startup	前回システムを起動した後にコンピュータのカバーを取り外した	操作は必要ありません
917-Front Audio Not Connected	前面オーディオ ハーネスとマザーボードとの接続が外れている	前面オーディオ ハーネスを取り付けなおします
918-Front USB Not Connected	前面 USB ハーネスとマザー ボードとの接続が外れている	前面 USB ハーネスを取り付けなおします
921-Device in PCI Express slot failed to initialize	システムがデバイスに対応していない。または、PCI Express リンクを x1 に戻すことができない	システムを再起動してみます。それでもエラーが発生する場合は、お使いのシステムでは機能しないデバイスである可能性があります
1151-Serial Port A Address Conflict Detected	外部ポートと内部ポートが共に COM1 ポートに割り当てられている	1. シリアル ポートの拡張カードを取り外します 2. CMOS メモリをクリアします（「付録 B 63 ページの 「パスワードのセキュリティおよび CMOS の再設定」」を参照） 3. カードを再設定するか、コンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティまたは Windows のユーティリティを実行します
1152-Serial Port B Address Conflict Detected	外部ポートと内部ポートが共に COM2 ポートに割り当てられている	1. シリアル ポートの拡張カードを取り外します 2. CMOS メモリをクリアします（「付録 B 63 ページの 「パスワードのセキュリティおよび CMOS の再設定」」を参照） 3. カードを再設定するか、コンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティまたは Windows のユーティリティを実行します
1155-Serial Port Address Conflict Detected	外部ポートと内部ポートが同じ IRQ に割り当てられている	1. シリアル ポートの拡張カードを取り外します 2. CMOS メモリをクリアします（「付録 B 63 ページの 「パスワードのセキュリティおよび CMOS の再設定」」を参照） 3. カードを再設定するか、コンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティまたは Windows のユーティリティを実行します
1201-System Audio Address Conflict Detected	MIDI デバイスの IRQ アドレスが他のデバイスと競合している	コンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティを実行し、**[カスタム]→[オンボード**

表 A-1 数値コードおよびテキスト メッセージ (続き)

コントロールパネルのメッセージ	説明	推奨操作
		デバイス]の順に選択して IRQ を再設定します
1202-MIDI Port Address Conflict Detected	MIDI デバイスの IRQ アドレスが他のデバイスと競合している	コンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティを実行し、**[カスタム]→[オンボード デバイス]**の順に選択して IRQ を再設定します
1203-Game Port Address Conflict Detected	MIDI デバイスの IRQ アドレスが他のデバイスと競合している	コンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティを実行し、**[カスタム]→[オンボード デバイス]**の順に選択して IRQ を再設定します
1720-SMART Hard Drive Detects Imminent Failure	ハードディスク ドライブの障害 （一部のハードディスク ドライブには、間違ったエラー メッセージを修正する、ハードディスク ドライブ ファームウェアのパッチがあります）	1. エラー メッセージが正しいか確認します。コンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティを実行し、**[ストレージ]**（Storage）→**[DPS セルフテスト]**（DPS Self-test）の順に選択してドライブ保護システム（DPS）テストを実行します 2. 必要であれば、ハードディスク ドライブ ファームウェアのパッチを利用します （http://www.hp.com/support/から入手できます） 3. ハードディスクドライブのデータのバックアップを作成した後、ハードディスク ドライブを交換します
1796-SATA Cabling Error	1 つ以上の SATA デバイスが正しく接続されていない。最適なパフォーマンスを得るには、SATA 0 および SATA 1 コネクタを SATA 2 および SATA 3 コネクタの前に使用する必要がある	SATA コネクタが昇順に使用されていることを確認します。1 つのデバイスを接続する場合は SATA 0 ポートを使用します。2 つのデバイスの場合は SATA 0 および SATA 1 ポート、3 つのデバイスの場合は SATA 0、SATA1、および SATA 2 ポートを使用します
1797-SATA Drivelock is not supported in RAID mode.	1 つ以上の SATA ハードディスク ドライブでドライブロックが有効になっていると、システムが RAID モードに設定されていても SATA ハードディスク ドライブにアクセスできない	ドライブがロックされた SATA デバイスを取り外すか、ドライブロック機能を無効にします。ドライブロック機能を無効にするには、コンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティを実行し、**[ストレージ]**（Storage）→**[ストレージ オプション]**（Storage Options）にある**[SATA 構成]**（SATA Emulation）を**[IDE]**に変更してから、**[ファイル]**（File）→**[変更を保存して終了]**（Save Changes and Exit）の順に選択します。再度コンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティを実行し、**[セキュリティ]**（Security）→**[ドライブロック]**（Drivelock）の順に選択します。一覧に表示された、ドライブロック対応の各 SATA デバイスに対して、ドライブロックが**[無効]**（Disabled）に設定されていることを確認します。最後に、**[ストレージ]→[ストレージ オプション]**にある**[SATA 構成]**を**[RAID]**に戻し、**[ファイル]→[変更を保存して終了]**の順に選択します
1801-Microcode Patch Error	ROM BIOS がプロセッサをサポートしていない	1. ROM BIOS を適切なバージョンにアップグレードします 2. 必要であれば、プロセッサを交換します（修理受付窓口へご連絡ください）
2200-PMM Allocation Error during MEBx Download	Management Engine（ME）BIOS 拡張オプション ROM での POST 実行中のメモリ エラー	1. コンピュータを再起動します 2. 電源コードを抜き取り、メモリ モジュールを取り付けなおしてから、コンピュータを再起動します

表 A-1 数値コードおよびテキスト メッセージ (続き)

コントロールパネルのメッセージ	説明	推奨操作
		3. 最近メモリの構成を変更した場合は、コンピュータの電源を切り、メモリを元の構成に復元してから、コンピュータを再起動します 4. 上記の手順でも問題が解決されない場合はシステム ボードを交換します（修理受付窓口へご連絡ください）
2201-MEBx Module did not checksum correctly	Management Engine（ME）BIOS 拡張オプション ROM での POST 実行中のメモリ エラー	1. コンピュータを再起動します 2. 電源コードを抜き取り、メモリ モジュールを取り付けなおしてから、コンピュータを再起動します 3. 最近メモリの構成を変更した場合は、電源コードを抜き取り、メモリを元の構成に復元してから、コンピュータを再起動します 4. 上記の手順でも問題が解決されない場合はシステム ボードを交換します（修理受付窓口へご連絡ください）
2202-PMM Deallocation Error during MEBx cleanup	Management Engine（ME）BIOS 拡張オプション ROM での POST 実行中のメモリ エラー	1. コンピュータを再起動します 2. 電源コードを抜き取り、メモリ モジュールを取り付けなおしてから、コンピュータを再起動します 3. 最近メモリの構成を変更した場合は、電源コードを抜き取り、メモリを元の構成に復元してから、コンピュータを再起動します 4. 上記の手順でも問題が解決されない場合はシステム ボードを交換します（修理受付窓口へご連絡ください）
2203-Setup error during MEBx execution	MEBx を選択または終了すると、設定エラーが発生する	1. コンピュータを再起動します 2. 電源コードを抜き取り、メモリ モジュールを取り付けなおしてから、コンピュータを再起動します 3. 最近メモリの構成を変更した場合は、電源コードを抜き取り、メモリを元の構成に復元してから、コンピュータを再起動します 4. 上記の手順でも問題が解決されない場合はシステム ボードを交換します（修理受付窓口へご連絡ください）
2204-Inventory error during MEBx execution	MEBx に送られた BIOS 情報によってエラーが発生する	1. コンピュータを再起動します 2. エラーが解決しない場合は、最新の BIOS バージョンに更新します 3. 上記の手順でも問題が解決されない場合はシステム ボードを交換します（修理受付窓口へご連絡ください）

表 A-1 数値コードおよびテキスト メッセージ (続き)

コントロールパネルのメッセージ	説明	推奨操作
2205-Interface error during MEBx execution	ME との通信中に MEBx を操作すると、ハードウェア エラーが発生する	1. コンピュータを再起動します 2. エラーが解決しない場合は、最新の BIOS バージョンに更新します 3. 上記の手順でも問題が解決されない場合はシステム ボードを交換します（修理受付窓口へご連絡ください）
2211-Memory not configured correctly for proper MEBx execution.	DIMM1 が取り付けられていない	メモリ モジュールが黒い DIMM1 ソケットに正しく取り付けられていることを確認します
Invalid Electronic Serial Number	シリアル番号が存在しない	コンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティで正しいシリアル番号を入力します
Network Server Mode Active and No Keyboard Attached	ネットワーク サーバ モードが有効なときのキーボードの障害	1. コンピュータの電源を切り、キーボードを接続しなおします 2. コネクタが曲がっていないか、またはピンがなくなっていないかを確認します 3. 何かに押されたままになっているキーがないことを確認します 4. 必要であれば、キーボードを交換します
Parity Check 2	パリティ RAM の障害	コンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティおよび診断用ユーティリティを実行します
System will not boot without fan	CPU ファンが取り付けられていないか、SF モデルのシャーシ内で取り外された	1. コンピュータのカバーを取り外して電源ボタンを押し、プロセッサ ファンが回転するか確認します。プロセッサ ファンが回転しない場合は、ファンのケーブルがシステム ボード ヘッダに接続されていることを確認します。また、ヒートシンクが正しく取り付けられていることを確認します 2. ファンおよびヒートシンクが正しく取り付けられていてもファンが回転しない場合は、ヒートシンクおよびファンを交換します

POST 時のフロント パネルのランプおよびビープ音の診断

ここでは、フロント パネルのランプおよび POST（Power-On Self Test）実行前または POST 実行中に発生するビープ音について説明します。ビープ音には、エラー コードやテキスト メッセージが関連付けられていないものもあります。

⚠ **警告！** コンピュータが電源コンセントに接続されていると、電源が入っていなくてもシステム ボードには常に電気が流れています。感電や火傷の危険がありますので、電源コードが電源コンセントから抜き取ってあること、および本体内部の温度が下がっていることを確認してください。

注記： PS/2 キーボードのランプが点滅している場合は、コンピュータのフロント パネルのランプが点滅していないか確認し、フロント パネルのランプの動作を基に以下の解決方法を参照してください。

以下の表の解決方法は、実行する順に示されています。

一部のランプやビープ音の診断を使用できないモデルもあります。

表 A-2 キーボードやフロント パネルのランプおよびビープ音の診断

動作	ビープ音	考えられる原因	対処方法
電源ランプが緑色に点灯	不具合ではありません	コンピュータの電源が入っている	不具合ではありません
電源ランプが 2 秒間隔で緑色で点滅	不具合ではありません	RAM のサスペンド モード（一部のモデルのみ）か、正常なサスペンド モード	不具合ではありません。サスペンド モードから復帰するには、任意のキーを押すかマウスを移動します
電源ランプが 1 秒間隔で 2 回赤色で点滅した後に、2 秒間休止する。一連のビープ音は 5 回繰り返された後停止するが、電源ランプは問題が解決するまで点滅し続ける	2	本体内部の温度が以下の理由により動作範囲を超えていたためサーマル保護機能が働いた ファンの動作が妨げられているかファンが回転していない または ヒートシンク/ファン アセンブリが正しくプロセッサに取り付けられていない	1. コンピュータの通気口がふさがれていないことと、プロセッサの冷却用ファンが稼動していることを確認します 2. カバーを開けて電源ボタンを押し、プロセッサ ファンが回転するか確認します。プロセッサ ファンが回転しない場合は、ファンのケーブルがシステム ボード ヘッダに接続されていることを確認します 3. ファンおよびケーブルが取り付けられていても回転しない場合は、ヒートシンク/ファン アセンブリを交換します 4. 上記の方法で問題が解決しない場合は、修理受付窓口に問い合わせます
電源ランプが 1 秒間隔で 3 回赤色で点滅した後に、2 秒間休止する。一連のビープ音は 5 回繰り返された後停止するが、電源ランプは問題が解決するまで点滅し続ける	3	プロセッサが取り付けられていない（プロセッサの不具合という意味ではありません）	1. プロセッサが取り付けられていることを確認します 2. プロセッサを取り付けなおします
電源ランプが 1 秒間隔で 4 回赤色で点滅した後に、2 秒間休止する。一連のビープ音は 5 回繰り返された後停止するが、電源ランプは問題が解決するまで点滅し続ける	4	電源の障害が発生した（電源装置の過負荷） または USDT に不適切な外部電源装置が使用されている	1. カバーを開けて、4 線または 6 線の電源ケーブルがシステム ボードのコネクタに接続されているか確認します 2. トラブルの原因になっているデバイスを検出するため、取り付けられているすべてのデバイス（ハードディスク ドライブ、ディスケット ドライブ、オプティカル ドライブ、拡張カードなど）を取り外してシステムの電源を入れます。POST が起動したら電源を切り、障害が発生するまでデバイスを 1 つずつ取り付けなおします。障害の原因になっているデバイスを交換します。デバイスを 1 つずつ追加して、すべてのデバイスが正しく機能することを確認します

表 A-2 キーボードやフロント パネルのランプおよびビープ音の診断 (続き)

動作	ビープ音	考えられる原因	対処方法
			3. 電源装置を交換します **4.** 上記の手順でも問題が解決されない場合はシステム ボードを交換します（修理受付窓口へご連絡ください） または USDT 電源アダプタは 135 W で、システムに電源を投入する前に Smart ID テクノ ロジを使用する必要があります。電源アダプタを、HP 製の USDT 電源アダプタに交換します
電源ランプが 1 秒間隔で 5 回赤色で点滅した後に、2 秒間休止する。一連のビープ音は 5 回繰り返された後停止するが、電源ランプは問題が解決するまで点滅し続ける	5	プレビデオのメモリ エラー	**注意：** DIMM やシステム ボードの損傷を防ぐため、DIMM モジュールを取り付けなおす場合、または DIMM モジュールの取り付けや取り外しをする場合は、電源を切るだけでなく、必ず事前に電源コードをコンセントから抜いてください **1.** DIMM を取り付けなおして、システムの電源を入れます **2.** DIMM を一度に 1 つずつ取り外して交換し、故障したモジュールを特定します **3.** 他社製のメモリをしている場合は、HP 純正メモリに交換してみます **4.** 上記の手順でも問題が解決されない場合はシステム ボードを交換します（修理受付窓口へご連絡ください）
電源ランプが 1 秒間隔で 6 回赤色で点滅した後に、2 秒間休止する。一連のビープ音は 5 回繰り返された後停止するが、電源ランプは問題が解決するまで点滅し続ける	6	プレビデオのグラフィックス エラー	グラフィックス カードが挿入されている場合は、以下の操作を行います **1.** グラフィックス カードを正しく接続します **2.** グラフィックス カードを交換します **3.** 上記の手順でも問題が解決されない場合はシステム ボードを交換します（修理受付窓口へご連絡ください） 内蔵グラフィックスが搭載されている場合は、システム ボードを交換します
電源ランプが 1 秒間隔で 7 回赤色で点滅した後に、2 秒間休止する。一連のビープ音は 5 回繰り返された後停止するが、電源ランプは問題が解決するまで点滅し続ける	7	システム ボードの障害（ROM がビデオに優先して検出した障害）	システム ボードを交換します（修理受付窓口へご連絡ください）
電源ランプが 1 秒間隔で 8 回赤色で点滅した後に、2 秒間休止する。一連のビープ音は 5 回繰り返された後停止するが、電源ランプは問題が解決するまで点滅し続ける	8	チェックサムの不良による ROM の障害	**1.** 最新の BIOS イメージを使用してシステム ROM を再フラッシュします。詳しくは、『デスクトップ マネジメントについて』の「ブート ブロック緊急回復モード」の項目を参照してください **2.** 上記の手順でも問題が解決されない場合はシステム ボードを交換します（修理受付窓口へご連絡ください）

表 A-2 キーボードやフロント パネルのランプおよびビープ音の診断 (続き)

<table>
<tr><th>動作</th><th>ビープ音</th><th>考えられる原因</th><th>対処方法</th></tr>
<tr><td>電源ランプが 1 秒間隔で 9 回赤色で点滅した後に、2 秒間休止する。一連のビープ音は 5 回繰り返された後停止するが、電源ランプは問題が解決するまで点滅し続ける</td><td>9</td><td>システムの電源は入るが、起動されない</td><td>1. 一部のモデルの電源装置の裏側にある電圧選択スイッチが正しい電圧に設定されていることを確認します。正しい電圧は地域によって異なります（日本国内では、通常、115 V に設定します）
2. コンピュータから電源コードを抜き取り、30 秒間待機してからもう一度、コンピュータに電源コードを差し込みます
3. 上記の手順でも問題が解決されない場合はシステム ボードを交換します（修理受付窓口へご連絡ください）
4. プロセッサを交換します</td></tr>
<tr><td>電源ランプが 1 秒間隔で 10 回赤色で点滅した後に、2 秒間休止する。一連のビープ音は 5 回繰り返された後停止するが、電源ランプは問題が解決するまで点滅し続ける</td><td>10</td><td>オプション カードの障害</td><td>1. オプション カードを一度 に 1 枚ずつ取り外し（カードが複数ある場合）、そのたびにシステムの電源を入れて問題が解決するか確認します
2. 障害のあるカードを特定できたら、そのカードを取り外して交換します
3. 上記の手順でも問題が解決されない場合はシステム ボードを交換します（修理受付窓口へご連絡ください）</td></tr>
<tr><td>電源ランプが 1 秒間隔で 11 回赤色で点滅した後に、2 秒間休止する。一連のビープ音は 5 回繰り返された後停止するが、電源ランプは問題が解決するまで点滅し続ける</td><td>11</td><td>現在のプロセッサが、以前にこのシステムで有効に設定されていた機能をサポートしていない</td><td>1. TXT 対応のプロセッサを取り付けます
2. コンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティで TXT を無効に設定します
3. 元のプロセッサを取り付けなおします</td></tr>
<tr><td>システムの電源が入らず、ランプが点滅していない</td><td>不具合ではありません</td><td>システムの電源を入れることができない</td><td>電源ボタンを 3 秒間程度押し続けます。ハードディスク ドライブ ランプが緑色に点灯すれば、電源ボタンが正しく動作しています。以下の手順で操作します
1. 一部のモデルの電源装置の裏側にある電圧選択スイッチが正しい電圧に設定されていることを確認します。正しい電圧は地域によって異なります（日本国内では、通常、115 V に設定します）
2. 上記の手順でも問題が解決されない場合はシステム ボードを交換します（修理受付窓口へご連絡ください）
または
電源ボタンを 3 秒間程度押し続けます。ハードディスク ドライブ ランプが緑色に点灯しない場合は、以下の操作を行います
1. コンピュータ本体が、電力が供給されている電源コンセントに接続されていることを確認します
2. カバーを開けて、電源ボタン ハーネスがシステム ボードに正しく接続されていることを確認します
3. 電力ケーブルが両方ともシステム ボードに正しく接続されていることを確認します
4. システム ボードの 5 V aux ランプが点灯しているか確認します。点灯している場合</td></tr>
</table>

表 A-2 キーボードやフロント パネルのランプおよびビープ音の診断 (続き)

動作	ビープ音	考えられる原因	対処方法
			は、電源ボタン ハーネスを交換します。問題が解決しない場合は、システム ボード を交換します（修理受付窓口へご連絡ください） **5.** システム ボードの 5 V aux ランプが点灯していない場合は、システム ボードの 5 V aux ランプが点灯するまで、拡張カードを 1 枚ずつ取り外します。問題が解決しない場合は、電源装置を交換します（修理受付窓口へご連絡ください）

B　パスワードのセキュリティおよび CMOS の再設定

お使いのコンピュータには、パスワードのセキュリティ機能が搭載されています。

パスワードの設定は**[コンピュータ セットアップ ユーティリティ]**（Computer Setup Utilities）メニューから行います。**[コンピュータ セットアップ ユーティリティ]**メニューで設定できるセキュリティ用のパスワードには、セットアップ パスワード（Setup Password）と電源投入時パスワード（Power-On Password）の 2 つがあります。セットアップ パスワードだけを設定した場合、コンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティで設定した情報以外のすべての情報に、他のユーザがアクセスすることができます。電源投入時パスワードだけを設定した場合、コンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティによる設定情報のほか、コンピュータ上のすべての情報にアクセスするときに、電源投入時パスワードの入力が必要となります。セットアップ パスワードと電源投入時パスワードの両方を設定した場合、セットアップ パスワードの入力によってのみコンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティにアクセスできます。

両方のパスワードが設定されている場合、コンピュータへログインをする際に電源投入時パスワードの代わりにセットアップ パスワードを使用することもできます。これはネットワーク管理者には便利な機能です。

パスワードを忘れてしまった場合、パスワード ジャンパを再設定することにより、パスワードを解除して、コンピュータの情報にアクセスすることができます。

△ **注意：**　CMOS ボタンを押すと、CMOS の値が工場出荷時の値に再設定されます。後で必要になったときのために、コンピュータの CMOS 設定のバックアップを作成してから再設定するようにしてください。バックアップは、コンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティを使用して簡単に作成できます。CMOS 設定のバックアップについて詳しくは、『コンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティ ガイド』を参照してください。

パスワード ジャンパの再設定

電源投入時パスワードまたはセットアップ パスワードの有効/無効の設定および消去を行うには、以下の手順で操作します。

1. 適切な手順でオペレーティング システムを終了してから、コンピュータ本体と外部装置の電源を切り、電源コンセントから電源コードを抜き取ります。
2. 電源コードを抜いた状態で電源ボタンを再び押して、コンピュータに残っている電力を放電します。

⚠ **警告！** 感電や火傷の危険がありますので、電源コードが電源コンセントから抜き取ってあること、および本体内部の温度が下がっていることを確認してください。

△ **注意：** 本体を電源コンセントに接続したままにすると、本体の電源を切っていてもシステム ボードに電流が流れています。電源コードを抜き取っておかないと、システムが損傷することがあります。

静電気の放電により、コンピュータやオプションの電子部品が破損することがあります。以下の手順を始める前に、アースされた金属面に触れるなどして、身体にたまった静電気を放電してください。詳しくは、『規定および安全に関するご注意』を参照してください。

3. コンピュータ本体のカバーまたはアクセス パネルを取り外します。
4. ヘッダとジャンパを確認します。

注記： 他の部品と簡単に区別できるよう、パスワード ジャンパは緑色になっています。パスワード ジャンパなどのシステム ボード部品の位置は製品によって異なります。

5. 紛失しないように、取り外したジャンパをピン 1 またはピン 2 のどちらかに戻します。
6. コンピュータ本体のカバーまたはアクセス パネルを取り付けます。
7. 外部装置を接続します。
8. 電源コードを電源コンセントに差し込み、電源を入れます。オペレーティング システムが起動します。これで、パスワードは消去され、パスワード機能が無効になります。
9. 新しいパスワードを設定するには、手順 1 から手順 4 を繰り返し、パスワード ジャンパをピン 1 とピン 2 に戻した後、手順 6 から手順 8 を繰り返します。コンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティで新しいパスワードを設定します。コンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティの使用方法について詳しくは、『コンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティ ガイド』を参照してください。

CMOS の消去とリセット

コンピュータのコンフィギュレーション メモリ（CMOS）には、コンピュータの構成に関する情報が保存されています。

CMOS ボタンを使うと CMOS はリセットされますが、電源投入時パスワードとセットアップ パスワードは消去されません。

CMOS を消去すると、Management Engine BIOS Extension（MEBx）の Active Management Technology（AMT）設定（パスワードを含む）が消去されます。パスワードは「admin」に初期設定されているので、再設定する必要があります。AMT 設定も再設定する必要があります。MEBx にアクセスするには、POST の実行中に CTRL ＋ P キーを押します。

1. コンピュータ本体および外部装置の電源を切り、電源コンセントから電源コードを取り外します。
2. コンピュータ本体からキーボードやモニタなどの外部装置を取り外します。

⚠ **警告！** 感電や火傷の危険がありますので、電源コードが電源コンセントから抜き取ってあること、および本体内部の温度が下がっていることを確認してください。

△ **注意：** 本体を電源コンセントに接続したままにすると、本体の電源を切っていてもシステム ボードに電流が流れています。電源コードを抜き取っておかないと、システムが損傷することがあります。

静電気の放電により、コンピュータやオプションの電子部品が破損することがあります。以下の手順を始める前に、アースされた金属面に触れるなどして、身体にたまった静電気を放電してください。詳しくは、『規定および安全に関するご注意』を参照してください。

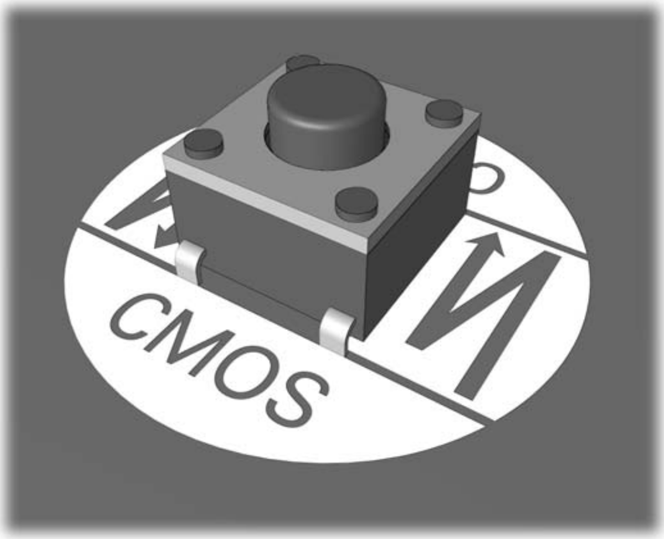
3. コンピュータ本体のカバーまたはアクセス パネルを取り外します。

△ **注意：** CMOS ボタンを押すと、CMOS の値が工場出荷時の値に再設定されます。後で必要になったときのために、コンピュータの CMOS 設定のバックアップを作成してから再設定するようにしてください。バックアップは、コンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティを使用して簡単に作成できます。CMOS 設定のバックアップについて詳しくは、『コンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティ ガイド』を参照してください。

4. CMOS ボタンを 5 秒間押し続けます。

注記： 電源コンセントから電源コードが抜かれていることを確認してください。電源コードが接続されていると、CMOS ボタンを押しても CMOS がリセットされません。

図 B-1 CMOS ボタン



注記： CMOS ボタンなどのシステム ボード部品の位置は製品によって異なります。

5. コンピュータ本体のカバーまたはアクセス パネルを取り付けます。

6. 外部装置を接続します。

7. 電源コードを電源コンセントに差し込み、電源を入れます。

注記： CMOS を消去してコンピュータを再起動すると、コンフィギュレーションが変更されたことを通知する POST エラー メッセージが表示されます。コンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティで日時その他の特別な設定を再設定します。

コンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティの使用方法について詳しくは、『コンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティ ガイド』を参照してください。

C　ドライブ保護システム（DPS）

ドライブ保護システム（DPS）は、一部のモデルに搭載されたハードディスク ドライブに組み込まれている診断ツールです。DPS を使用して、保証規定が適用されない、ハードディスク ドライブの交換に至るような問題を診断します。

コンピュータの組み立て時に各ハードディスク ドライブに対して DPS テストが実行され、主要な情報がハードディスク ドライブに書き込まれます。この情報は半永久的に記録されます。DPS が実行されるたびに、テストの結果がハードディスク ドライブに書き込まれます。サポート窓口では、この情報をもとに、DPS ソフトウェアを実行する原因となった状況を特定できます。

DPS を実行しても、ハードディスク ドライブに保存されているプログラムやデータには影響を与えません。DPS はハードディスク ドライブのファームウェアに含まれているので、オペレーティング システムが起動できない場合でも診断が可能です。テストに要する時間は、ハードディスク ドライブのメーカーや容量によって異なりますが、ほとんどの場合 1 ギガバイト当たり約 2 分かかります。

ハードディスク ドライブに問題があると判断したときに、DPS を実行してください。ただし、**[SMART Hard Drive Detect Imminent Failure]**というメッセージが表示された場合、これは重大な障害があるという意味ですので、DPS を実行する必要はありません。この場合は、ハードディスクの情報をバックアップし、ハードディスクの交換についてサポート窓口へお問い合わせください。

コンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティからの DPS へのアクセス

コンピュータが正常に起動できなかった場合、コンピュータ セットアップ（F10）ユーティリティを使用して DPS プログラムにアクセスします。DPS にアクセスするには、以下の手順で操作します。

1. コンピュータの電源を入れるか再起動します。
2. 画面の右下に**[F10=Setup]**と表示されたら、F10 キーを押します。

   注記： 画面右下に**[F10=Setup]**と表示されている間に F10 キーを押せなかったときは、コンピュータを再起動して操作をやりなおしてください。

   [コンピュータ セットアップ ユーティリティ]メニューから、5 つのボタン（**[ファイル]**、**[ストレージ]**、**[セキュリティ]**、**[電源]**、**[カスタム]**）が選択できます。
3. **[ストレージ]**→**[DPS セルフテスト]**（DPS Self-Test）の順に選択します。

   取り付けられている DPS 対応のハードディスク ドライブの一覧が画面に表示されます。

   注記： DPS 対応のハードディスク ドライブがコンピュータに取り付けられていない場合、**[DPS セルフテスト]**オプションは画面に表示されません。
4. テスト対象のハードディスク ドライブを選択し、画面に表示される説明に沿ってテストを進めます。

テストが終了すると、次の 3 つのテスト結果のうちの 1 つが表示されます。

- テストは成功しました。完了コードは 0。
- テストは異常終了しました。完了コードは 1 または 2。
- テストに失敗しました。ドライブの交換が必要です。完了コードは 3 から 14 までのどれか。

テストに失敗した場合は、修問題の対処方法についてサポート窓口にお問い合わせください。その際、テストの完了コードをお知らせください。

索引

C
CD および DVD に関するトラブル　41
CMOS
　消去とリセット　65
　バックアップ　63

I
Insight Diagnostics　1

P
POST エラー メッセージ　50

U
USB メモリに関するトラブル　44

W
Wake-on-LAN 機能　35

あ
アクセス パネル、ロック　11

い
一般的なトラブル　10
インターネット アクセスに関するトラブル　46

え
エラー
　コード　50，59
　メッセージ　51
エラーの数字コード　51

お
オーディオに関するトラブル　28
オプティカル ドライブに関するトラブル　41
音声コード　59

か
快適に使用していただくために　7
カスタマ サポート　7，49

き
キーボードに関するトラブル　31
起動オプション
　クイック ブート　50
　フル ブート　50
起動に関するトラブル　43

さ
再設定
　CMOS　63
　パスワード ジャンパ　63

し
診断ユーティリティ　1

せ
セットアップ パスワード　63

そ
ソフトウェア
　トラブル　48
　バックアップ　5

て
ディスケット ドライブに関するトラブル　16
電源投入時パスワード　63
電源に関するトラブル　14

と
ドライブ保護システム（DPS）　67
トラブル
　CD および DVD　41
　USB メモリ　44
　一般的な　10
　インターネット アクセス　46
　オーディオ　28
　キーボード　31
　ソフトウェア　48
　ディスケット　16
　電源　14
　ネットワーク　35
　ハードウェアの取り付け　33
　ハードディスク ドライブ　19
　プリンタ　30
　プロセッサ　40
　フロント パネル　45
　マウス　31
　メディア カード リーダー　22
　メモリ　38
　モニタ　24

ね
ネットワークに関するトラブル　35

は
ハードウェアの取り付けに関するトラブル　33
ハードディスク ドライブに関するトラブル　19
パスワード
　消去　63
　セットアップ　63
　電源投入　63

ひ
ビープ音　59

ふ
プリンタに関するトラブル　30
プロセッサに関するトラブル　40
フロント パネルに関するトラブル　45

ま
マウスに関するトラブル　31

め
メディア カード リーダーに関するトラブル　22
メモリに関するトラブル　38

も
モニタに関するトラブル　24
問題解決のヒント　8

ら
ランプの点滅　59
ランプ
PS/2 キーボード　59
電源ランプの点滅　59